

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Nosotros: **CRISTIAN ALEJANDRO PERALTA ENCALADA**, con C.I. 160051047-1 y **MARÍA BELÉN TOBAR VELA** con C.I. 171500647-2 autores del trabajo de graduación intitulado: **“INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL COMPROMISO Y LA ROTACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL GENERAL PUYO EN EL AÑO 2017-2018**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGO/A ORGANIZACIONAL**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, junio 2018



CRISTIAN ALEJANDRO PERALTA ENCALADA
C.I. 160051047-1



MARÍA BELÉN TOBAR VELA
C.I. 171500647-2



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
PSICÓLOGOS ORGANIZACIONALES**

**INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL
COMPROMISO Y LA ROTACIÓN DE LOS COLABORADORES
DEL HOSPITAL GENERAL PUYO EN EL AÑO 2017 – 2018.**

MARÍA BELÉN TOBAR VELA

CRISTIAN ALEJANDRO PERALTA ENCALADA

DIRECTORA: Mtr. MARÍA VERÓNICA GARCÍA OQUENDO

Quito, 2018.

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido culminar una etapa más en mi vida profesional.

A mis padres, por ser mi guía y mi fuerza en cada etapa de mi vida, por ser tan comprensivos y amorosos en cada paso que he dado.

A mi hermana, por ser mi apoyo absoluto, por escucharme cada noche durante seis meses hablar sobre mi tesis, gracias por todo tu amor y comprensión. A ti Alejandro, mi compañero de tesis, de alegrías, de aventuras, de logros, gracias por todo el apoyo, comprensión y amor que me has brindado a lo largo de este tiempo, motivándome siempre a salir adelante, sin ti esta meta no sería posible.

A mis compañeros de la U, los cuales conozco desde primer semestre, Meg, Villa, Diani porque con cada risa, enojo, llanto, me impulsaron a salir adelante.

A mis amigos de toda la vida, Gaby V, Alex M, Saúl L, los cuales forman una parte fundamental en mí vida y han sido un apoyo incondicional.

Ma. Belén

A mis padres, José y Lorena, por haberme formado de la mejor manera, impulsándome al éxito y motivándome siempre para alcanzar mis metas; muchos de mis logros y sueños alcanzados se los debo a ustedes, en el que se incluye este.

A Francisco, mi hermano y mi mejor amigo, quien ha estado conmigo en las buenas y en las malas, dándome ánimos, fuerza y coraje para seguir luchando y alcanzando mis metas.

A Belén, por creer en mí, por su apoyo, dedicación, paciencia y amor incondicional, que hicieron de esto una realidad. (SPT🍷)

A mis amigos, porque me han entregado un poco de sí, porque compartieron conmigo cada experiencia de mi vida, superando fracasos y festejando logros, enriqueciéndome con su hermosa amistad.

A Rocky, Molly, Moncho y Polo por su cariño y compañía.

Muchas gracias a todos por estar siempre a mi lado y confiar en mí.

Alejandro

Agradecimientos

La culminación de esta disertación es el resultado del esfuerzo en conjunto de todos quienes formaron parte de él, a lo largo de estos meses de investigación.

Por ello, queremos agradecer:

Principalmente a nuestros padres y familiares quienes nos apoyaron de manera incondicional en el desarrollo de esta investigación.

A nuestra directora de disertación, Mtr. Verónica García, por su abnegada dedicación, por toda su paciencia y cariño a nosotros brindado, en todo este tiempo de trabajo.

A nuestros profesores, quienes nos han compartido sus conocimientos y experiencias, los cuales nos han formado profesionalmente, en especial a Mtr. Gina Valdivieso y Mtr. Jaime Moreno por todo su aporte en la presente investigación y su apoyo en la culminación de nuestros estudios.

Al Hospital General Puyo, por habernos dado la apertura total para el proceso de investigación realizado.

A nuestra alma mater, la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por abrirnos sus puertas, acogernos y formarnos como excelentes profesionales de alto rendimiento intelectual y grandes seres humanos, siempre al servicio de la sociedad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO 1: MARCO INTRODUCTORIO	3
1.1 Tema	3
1.2 Justificación	3
1.3 Planteamiento del problema.....	4
1.3.1 Enunciado del problema	4
1.3.2 Formulación del problema.....	5
1.4 Objetivos.....	5
1.4.1 Objetivo General.....	5
1.4.2 Objetivos Específicos	6
1.5 Hipótesis	6
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Marco Referencial.....	7
2.2 Riesgos psicosociales.....	8
2.2.1 Contexto general de los riesgos psicosociales.....	8
2.2.2 Marco Legal.....	10
2.2.3 Características de Riesgos Psicosociales	10
2.2.4 Factores que intervienen en la aparición de los riesgos psicosociales	13
2.2.4.1 Factores Intralaborales	13
2.2.4.2 Factores Extralaborales	16
2.2.4.3 Factores Individuales	18
2.2.5 Efectos de los riesgos psicosociales	19
2.2.5.1 Consecuencias individuales	19
2.2.5.2 Consecuencias para la empresa.....	25
2.2.5.3 Consecuencias para la sociedad	26
2.2.6 Medidas preventivas ante los factores de riesgo psicosocial.....	26
2.2.7 Medición de riesgos psicosociales.....	27
2.3 Compromiso Organizacional	33
2.3.1 Tipos de compromisos.....	35
2.3.1.1 Compromiso afectivo.....	36
2.3.1.2 Compromiso de continuación	36
2.3.1.3 Compromiso normativo	37
2.3.2 Factores que promueven el compromiso en la organización.....	37
2.3.2.1 Satisfacción	37
2.3.2.2 Orgullo de pertenencia.....	38
2.3.2.3 Vinculación	38
2.3.3 Medición y evaluación de compromiso laboral.....	39
2.4 Rotación laboral	42
2.4.1 Tipos de rotación	43
2.4.1.1 Rotación interna	43
2.4.1.2 Rotación externa	43
2.4.2 La rotación de personal y sus costos	43
2.4.3 Factores que influyen en la rotación laboral.....	44

2.4.4	Ventajas y desventajas de la rotación laboral	44
2.4.5	Intención de Rotación Laboral	45
2.4.6	Medición de intención de rotación laboral	46
CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO		49
3.1	Alcance	49
3.2	Diseño	49
3.3	Población y muestra.....	49
3.4	Fuentes de información.....	50
3.5	Proceso Metodológico	50
CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.		54
4.1	Riesgos psicosociales – Intralaborales.....	55
4.2	Riesgos psicosociales - Extralaborales	59
4.3	Compromiso organizacional	61
4.4	Intención de rotación	64
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		67
Bibliografía. -		73
Anexos		1

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Fórmula de determinación del Índice de Rotación.	44
Figura 2.	Ventajas y desventajas de la Rotación de Personal.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización.	6
Tabla 2.	Buenas prácticas de prevención en Riesgos Psicosociales.	27
Tabla 3.	Modelo Conceptual de la herramienta de evaluación de Riesgos Psicosociales.	28
Tabla 4.	Componentes del Compromiso según Meyer y Allen.....	36
Tabla 5.	Modelo conceptual de la herramienta de evaluación de Compromiso Laboral.	39
Tabla 6.	Modelo Conceptual de la Herramienta de Evaluación de Rotación Laboral. .	46
Tabla 7.	Correlaciones entre variables.....	54
Tabla 8.	Promedios del cuestionario F-Psico 3.1 – Área Operativa.....	55
Tabla 9.	Frecuencias de la dimensión Demandas de Trabajo-Apoyo Social – Área Operativa	56
Tabla 10.	Frecuencias de la dimensión Claridad de Expectativas – Área Operativa	56
Tabla 11.	Frecuencias de la dimensión de Supervisión – Área Operativa	56
Tabla 12.	Promedios del cuestionario F-Psico 3.1 – Área Administrativa.....	57
Tabla 13.	Frecuencias de la dimensión Demandas de Trabajo-Apoyo Social – Área Administrativa	57
Tabla 14.	Frecuencias de la dimensión Claridad de Expectativas – Área Administrativa	57
Tabla 15.	Frecuencias de la dimensión de Supervisión – Área Administrativa	58
Tabla 16.	Promedios del cuestionario F-Psico 3.1 – Área Externalizada.....	58
Tabla 17.	Frecuencias de la dimensión Claridad de Expectativas – Área Externalizada.	58

Tabla 18. Frecuencias de la dimensión de Supervisión – Área Externalizada.	59
Tabla 19. Promedios del cuestionario Extralaboral – Área Operativa	60
Tabla 20. Promedios del cuestionario Extralaboral – Área Administrativa.	60
Tabla 21. Promedios del cuestionario Extralaboral – Área Externalizada.	60
Tabla 22. Promedios del cuestionario de Compromiso Organizacional – Área Operativa	61
Tabla 23. Frecuencias de la dimensión de Compromiso Afectivo – Área Operativa....	61
Tabla 24. Frecuencias de la dimensión de Compromiso Normativo – Área Operativa	62
Tabla 25. Promedios del cuestionario de Compromiso Organizacional – Área Administrativa	62
Tabla 26. Frecuencias de la dimensión de Compromiso Afectivo – Área Administrativa.	62
Tabla 27. Frecuencias de la dimensión de Compromiso Normativo – Área Administrativa.	63
Tabla 28. Promedios del cuestionario de Compromiso Organizacional – Área Externalizada	63
Tabla 29. Frecuencias de la dimensión de Compromiso Afectivo – Área Externalizada.	63
Tabla 30. Frecuencias de la dimensión de Compromiso Normativo – Área Externalizada.	64
Tabla 31. Frecuencias de la dimensión de Intención de Rotación – Área Operativa....	65
Tabla 32. Frecuencias de la dimensión de Intención de Rotación – Área Administrativa.	65
Tabla 33. Frecuencias de la dimensión de Intención de Rotación – Área Externalizada.	66

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Marco Legal.....	1
Anexo 2. Tablas y Gráficos de la Investigación.....	5
Anexo 3. Documentos emitidos por la Institución.	33
Anexo 5. Herramientas.....	40
Anexo 5. Registro Fotográfico	57

Resumen

La evaluación de riesgos psicosociales es un tema primordial en las organizaciones ya que, al ser un requisito legal, demuestra una preocupación latente respecto a la salud física y mental de los trabajadores la cual es de suma importancia para el buen funcionamiento de las mismas. Esta investigación evidencia la relación existente de tres variables importantes en cuanto al entorno laboral, las cuales son; riesgos psicosociales, compromiso y rotación laboral, y cómo las mismas pueden influir en los colaboradores, transmitiendo un ambiente favorable para la institución o, al contrario. La investigación fue realizada en el Hospital General Puyo en el año 2017 y 2018, con un total de 393 personas divididas en tres áreas; Administrativa (47), Operativa (252), Externalizados (94) a quienes se aplicaron los siguientes instrumentos: F-Psico 3.1 (INSHT) y Evaluación de riesgos psicosocial de tipo extralaboral (Gloria Villalobos) para la evaluación de riesgos psicosociales; cuestionario de compromiso organizacional (Meyer y Allen) y TIS-6 (Roodt) para la evaluación de compromiso e intención de rotación laboral respectivamente. Los resultados obtenidos demuestran que a pesar de que existe una baja correlación entre las variables, se justificó la existencia de la misma, evidenciando que los riesgos psicosociales más altos son; demandas de trabajo - apoyo social, claridad de expectativas y supervisión. Se comprobó que el compromiso afectivo es alto, además estos resultados obtenidos componen una guía para los hospitales y su gestión con el personal. Con este tipo de estudios se puede promover la investigación y diseño de planes de acción para la prevención e intervención en los colaboradores de las distintas áreas del hospital.

Abstract

The psychosocial risk evaluation is a primordial topic in the organization, is a legal requirement, demonstrate a latent concern with respect to the mental and physic health of workers, which is very important for the good performance of the same. This investigation evidences the relation existent of three important variables regarding the work environment. These are; psychosocial risks, engagement and work rotation and how the same could influence in collaborators, transmitting and environment favorable, for institution or opposite. The investigation was realized in Puyo General Hospital during 2017 and 2018 years, with a total of 393 people, divides in three areas, Administration (47), Operative (252), Externalized (94), who were applied the next instrument: F-Psico 3.1 (INSHT) and psychosocial of worker (Gloria Villalobos for psychosocial evaluation risks questionnaire, of organizational engagement (Meyer and Allen) and TIS-6 (Roodt) for the evaluation of worker rotation, respectly. The result obtained demonstrated, that despite of exists a slow correlation between variable, that justified the existence of the same, evidencing, that the psychosocial risks put in higher, are work demands-social support, clarity of expectatives and supervision. It was checked that affective engagement is high, to more these results obtained compose a guide for hospitals and personal gestion. With these kinds of studies is promoted the prevention and intervention in the collaborators of distints hospital areas.

Introducción

A medida que el tiempo avanza, las instituciones ven a las personas como seres humanos, a diferencia de tiempos pasados, en los cuales las personas eran vistas y tratadas como factores productivos netamente. Existen factores que afectan significativamente a las personas, uno de ellos son los riesgos psicosociales. Se entiende por este término a todos los elementos que se encuentren presentes en el entorno laboral, como ejecución de tareas, contenido de trabajo que puedan afectar directamente al colaborador. También existen riesgos extra laborales tales como la ubicación de la vivienda en relación al lugar de trabajo que también deben ser medidos para verificar si produce alguna reacción.

Como consecuencia del interés por las personas, se han realizado varios estudios para determinar cómo cada individuo percibe el ambiente organizacional. Siendo ahora el capital humano un factor muy importante para las organizaciones se han desarrollado varios sistemas con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, existiendo así, el programa de evaluación y prevención de riesgos psicosociales, un requisito fundamental que deben cumplir las organizaciones públicas y privadas. La ejecución de este programa es importante, ya que ayuda a determinar la situación actual y real de cada entidad, con el objetivo de mejorar la calidad de vida del trabajador dentro de su entorno laboral y consecuentemente su desempeño.

Cuando un colaborador se ve afectado por su entorno laboral, presenta manifestaciones que demuestran su malestar en la Institución, uno de ellos es el compromiso que tiene con la entidad y la intención de rotación.

Al mencionar el compromiso laboral se debe tener en cuenta que, existe una afectación directa a la Institución ya que, al no existir un compromiso con la misma hay una alta probabilidad de deserción laboral por parte de los colaboradores, buscando alternativas que satisfagan sus necesidades personales y proporcionen un crecimiento no sólo profesional sino también personal.

Cabe recalcar que el compromiso está ligado a la rotación laboral, y podría establecerse como un factor predictor, es decir, cuando un individuo abandona la organización, es complejo determinar el motivo de su deserción, por lo que es necesario realizar una intervención previa a este suceso, que determine la intención de rotación que

tienen cada uno de ellos, con el fin de retener el talento humano, y evitar el abandono de su cargo.

Lo mencionado anteriormente nos permite tener una visión generalizada respecto a cómo actúan estas dimensiones en las instituciones, tomando en cuenta que los efectos son diferentes en cada una de ellas. En una Institución Hospitalaria, la cual brinda servicios de salud y que cuenta con varios roles laborales, cargas horarias, ambientes específicos de trabajo, y demás, los cuales son factores determinantes que influyen en la existencia de diversos factores psicosociales que influyen en colaboradores y, desencadenan altos y bajos niveles de compromiso e intención de rotación laboral.

CAPÍTULO 1: MARCO INTRODUCTORIO

1.1 Tema

Influencia de los riesgos psicosociales en el compromiso y la rotación de los colaboradores del Hospital General Puyo, en el año 2017 -2018.

1.2 Justificación

Los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones son factores que inciden directamente en las funciones de los colaboradores afectando a la institución en su totalidad, por esta razón es indispensable realizar un estudio y una evaluación de los diferentes riesgos psicosociales presentes en la entidad puesto que son una amenaza latente que pueden afectar a la salud integral de los colaboradores y aún a la misma institución, y a la vez desencadenar varias complicaciones a nivel organizacional como, la precariedad laboral, escasas expectativas de promoción laboral, desigualdades retributivas entre compañeros/as que realizan la misma tarea, los sistemas de retribución entre otros factores que actúan como estresores sobre los colaboradores (Departamento de Asistencia Técnica, 2010), desembocando en la suspensión de actividades permanentes de los colaboradores.

La presencia de factores de riesgo psicosociales laborales negativos puede originar manifestaciones físicas y mentales en los trabajadores, por lo que cualquier patología derivada de la exposición crónica a estos riesgos, como sucede con el Síndrome de “Burnout” y sus consecuencias, pueden ser secuela de los mismos (Aranda, Pando, Salazar, Torres, & Aldrete, 2012).

Los factores psicosociales pueden ser beneficiosos o perjudiciales para los colaboradores de las organizaciones ya que puede promover el desarrollo de los trabajadores, pero a la vez pueden perjudicar su salud y bienestar (Gil-Monte, 2012). Esta es una de las principales razones por la cual se realizará esta investigación, ya que incide directamente en el bienestar de las personas y su relación laboral, pues hay que tomar en cuenta cuán importante es que el ser humano se sienta a gusto en la organización para que esto genere un nivel de compromiso más alto en la institución. Por otra parte, también se realizó la investigación en torno al compromiso organizacional, teniendo como temas

principales: el compromiso afectivo, el compromiso de continuación y el compromiso normativo (Arias, 2005).

La investigación realizada fue de utilidad para el Hospital General Puyo, pues mediante el análisis de la información obtenida la organización se vio beneficiada con la detección y diagnóstico de los riesgos psicosociales para que puedan intervenir con el objetivo de encontrar soluciones a los problemas que dichos factores de riesgos puedan generar en sus colaboradores y así mejorar con el tiempo el compromiso y la rotación laboral. Adicionalmente fue de gran beneficio personal pues quedó el conocimiento adquirido a lo largo de la investigación, tanto en el ámbito teórico como práctico, además de facilitar la obtención del título profesional a los investigadores.

La metodología que se utilizó para medir los riesgos psicosociales, el compromiso y la rotación laboral fue la aplicación de cuestionarios a todo el personal de la organización. Después de tener la información de las tres variables se las correlacionó determinando si los riesgos psicosociales son una influencia en el compromiso y la rotación.

Esta investigación fue factible ya que el Hospital General Puyo estuvo dispuesto a colaborar con la investigación y brindar el apoyo necesario, respecto al factor económico necesario, se contó con los recursos para la elaboración de la investigación.

1.3 Planteamiento del problema

1.3.1 Enunciado del problema

Dentro de las organizaciones existen factores que afectan a las personas, estos pueden ser muy complicados de descifrar ya que cada uno de los colaboradores tiene una percepción diferente del entorno en el que se encuentra.

La exposición a varios de los factores de riesgos psicosocial puede generar una acumulación negativa de elementos que disminuyen el rendimiento en el desempeño, dando lugar a varias enfermedades como estrés laboral, cansancio, trastornos mentales y otras enfermedades psicosomáticas además de otros padecimientos físicos (Mur de Vú & Maqueda, 2011).

El Hospital General Puyo desde el inicio de sus funciones ha tenido como visión prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia

especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública, en el marco de la justicia y la equidad social (Ministerio de Salud Publica del Ecuador, 2013).

Por la carga laboral que implica para todos los colaboradores llevar a cabo sus responsabilidades para que la organización cumpla con todos sus objetivos y las distintas funciones que desempeñan los trabajadores del área de salud pública, se ha considerado que existen varios factores que afectan emocionalmente al trabajador como, por ejemplo: La sobre carga laboral, preocupación por el cumplimiento de su trabajo, falta de comunicación, horarios, estrés, falta de liderazgo, altos niveles de rotación, ausentismo, bajo nivel de compromiso.

Para realizar una intervención en esta problemática, es importante ejecutar una minuciosa evaluación, la cual permita identificar cuáles son los distintos riesgos psicosociales que pueden llegar a afectar principalmente a sus trabajadores y de igual manera al servicio brindado a la comunidad.

1.3.2 Formulación del problema

¿Los riesgos psicosociales influyen en el compromiso y la intención de rotación de la institución?

Preguntas específicas:

- ¿Por qué un factor se puede convertir en un riesgo?
- ¿Cuáles son los factores más relevantes que generan riesgos psicosociales?
- ¿Qué determina que exista mayor compromiso en los colaboradores?
- ¿Qué factores de riesgo psicosociales influyen en el compromiso y la rotación?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la influencia de los riesgos psicosociales en el compromiso y la rotación de personal de la Institución con el fin de proporcionar un diagnóstico para que un futuro se pueda realizar una intervención.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer los instrumentos de mayor relevancia para evaluar riesgos psicosociales, compromiso e intención de rotación laboral.
- Realizar un diagnóstico de los riesgos psicosociales general y por área.
- Determinar los niveles de rotación en las distintas áreas de la Institución.
- Analizar los niveles de compromiso por cada tipo según las áreas y en forma global en la Institución de los colaboradores del Hospital General Puyo.
- Recomendar intervenciones o acciones para mejorar el compromiso, la rotación laboral y la disminución de los factores de riesgos psicosocial.

1.5 Hipótesis

A mayor existencia de riesgos psicosociales menor compromiso en el Hospital General Puyo en el año 2017 – 2018.

A menor existencia de compromiso, mayor nivel de rotación laboral en el Hospital General Puyo en el año 2017 – 2018.

Tabla 1. Operacionalización.

<i>VARIABLE</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>TÉCNICAS</i>	<i>INDICADORES</i>
Riesgo Psicosocial	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo de trabajo• Autonomía• Carga de trabajo• Demandas psicológicas• Variedad/contenido• Participación/Supervisión• Interés por el trabajador/Compensación• Desempeño de rol• Relaciones y apoyo social	Cuestionario F-Psico 3.1: Cuya validez y fiabilidad se obtuvo del coeficiente α de Cronbach y el valor es 0,895 ($n = 1108$), lo que indica una fiabilidad excelente a nivel global” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2012).	Número de cuestionarios aplicados.
Compromiso	<ul style="list-style-type: none">• Compromiso afectivo• Compromiso de continuación• Compromiso normativo	Cuestionario de Meyer y Allen, cuya validez y fiabilidad se obtuvo del alfa de Cronbach con un valor de 0.925 (Montoya, 2014).	Número de cuestionarios aplicados.
Rotación	<ul style="list-style-type: none">• Intención de rotación	TIS - 6, fiabilidad global de $\alpha = 0,80$. La carga de los artículos osciló entre 0,36 y 0,81 (Roodt, 2006).	Número de cuestionarios aplicados.

Para profundizar en los tres constructos de la disertación, existen modelos teóricos e instrumentos validos que se utilizarán a lo largo del estudio.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Referencial

En varias ocasiones se han desarrollado investigaciones relacionadas con los riesgos psicosociales en algunas empresas, que tuvieron como objetivo principal realizar una evaluación a manera de diagnóstico la cual daba apertura a realizar un plan de intervención por parte de las empresas para así mejorar el ambiente laboral.

Una de las disertaciones en la cual se trata el tema abordado es: Identificación y diseño de una propuesta correctiva de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa COHECO S.A Quito (Estrella & Reinoso, 2013), en la cual, “el objetivo fue identificar y diseñar una propuesta correctiva para los riesgos psicosociales presentes en la empresa, y el resultado encontrado fue crear una propuesta correctiva para el problema” (Estrella & Reinoso, 2013, pág. 7).

De igual manera, Castellanos (2014) desarrollo una disertación con el nombre Diseño de un plan de intervención de Riesgos Psicosociales, Proyecto Enfocado en el personal administrativo de la compañía Kraft Foods Ecuador C. Ltda. De marzo del 2014 a junio del 2014 (Castellanos, 2014). La disertación cumplió con varios de sus objetivos:

Aplicar como herramienta de evaluación al test F-PSICO para la respectiva estimación de los factores de riesgos que pueden afectar a los colaboradores de la empresa mencionada. De igual manera, se buscó asegurar un plan de comunicación informativa y efectiva con la finalidad de proponer un plan de control de los factores de riesgo psicosociales que ayude a minimizar el impacto en la salud de los empleados (Castellanos, 2014, pág. 11).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo ha realizado varias investigaciones respecto al tema de seguridad y salud ocupacional, y varias de dichas investigaciones enfocadas en riesgos psicosociales como las consecuencias, medidas y buenas prácticas orientadas al tema de riesgos psicosociales (Moreno & Baez, 2010). En estas investigaciones se puede evidenciar varias consecuencias de dichos riesgos como, por ejemplo: Absentismo, presentismo, e intenciones de abandono y la influencia sobre el compromiso laboral.

En el Hospital General Puyo en años anteriores, se han realizado varias intervenciones con el fin de mejorar el ambiente laboral de los colaboradores, arrojando resultados positivos y no representativos o que puedan afectar al personal, dichos resultados no se han correlacionado para identificar si existe una relación entre riesgos psicosociales, el compromiso y la rotación laboral. Se ha considerado importante realizar esta investigación, basándonos en las indagaciones previas, teniendo una guía de las acciones realizadas y así ir adaptando a la realidad actual de la entidad.

2.2 Riesgos psicosociales

2.2.1 Contexto general de los riesgos psicosociales.

Al mencionar sobre los riesgos psicosociales a nivel laboral podemos dar cuenta que existen varios factores a los que están expuestos los colaboradores de las diferentes organizaciones. Dichos factores de riesgo pueden llegar a afectar de manera significativa el bienestar del trabajador y consecuentemente a su desempeño, productividad, rendimiento y en su compromiso con la institución.

Moreno B. (2010) define a los riesgos psicosociales como, “contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales” (Moreno & Baez, 2010, pág. 17). Además, recalca que un riesgo laboral puede ser un hecho, acontecimiento, situación o estado que se deriva de la organización del trabajo y puede llegar a afectar gravemente la salud del colaborador con consecuencias muy importantes, pero por otra parte también pueden influir positivamente en su desempeño laboral (Moreno & Baez, 2010, pág. 20).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2003) en su Nota Técnica de prevención Número 703 define a los riesgos psicosociales como:

Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición (o los factores de riesgo), la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y

que debemos prevenir) (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2003, pág. 1).

Menciona también que varias de las investigaciones realizadas en el transcurso de los años dan evidencia de los efectos de los riesgos psicosociales como: el bajo control sobre el contenido y las condiciones del trabajo, las altas exigencias psicológicas, el escaso apoyo de sus compañeros y superiores en la realización del trabajo y el insuficiente reconocimiento influyen sobre la salud y bienestar de los colaboradores.

Por otro lado, Moncada, Llorens, Gimeno y Font (2014) confirman que:

Cuando utilizamos la jerga técnica “factores psicosociales” estamos hablando de ritmos e intensidad de trabajo excesivo, tiempos incontrolables, desconsideración y ninguneo, trato injusto, futuro inseguro; en definitiva de condiciones de trabajo alienantes que no permiten el aprendizaje, el crecimiento y la autonomía, y dificultan que “ejercemos” también en el trabajo de aquello que realmente somos: seres sociales y creativos capaces y deseosos de aprender y decidir sobre nuestra vida cotidiana y nuestro futuro. Lo “nuevo” es pues que hoy tenemos mayor conocimiento y experiencia que nunca acerca del daño que la organización insaludable del trabajo puede provocar. Y hay que aprovecharlo (Moncada S. , Llorens, Gimeno, & Font, 2014, pág. 35).

Lo cual concuerda en varios aspectos con la definición que da la UGT de Andalucía (Unión General de Trabajadores de Andalucía) en su libro “Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo” en el que define a los riesgos psicosociales como:

Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a (Departamento de asistencia técnica para Prevención de Riesgos Laborales - UGT Andalucía, 2009, pág. 11).

Todas las referencias abordadas tienen gran similitud, pues a pesar de que cada una de ellas busca explicar de diferente manera la definición del concepto, todas concluyen en una misma idea. Tomando en cuenta todas y cada una de las explicaciones, se puede decir que los Riesgos Psicosociales en el trabajo, son condiciones y características presentes en

las organizaciones, los cuales tienen la capacidad de afectar de manera significativa el bienestar de los trabajadores ya que pueden desencadenar consecuencias relevantes a nivel físico, psíquico y social y estas a su vez influir en el desempeño laboral. Cabe recalcar que dichos riesgos pueden afectar de diferente manera a cada uno de los trabajadores ya que tienen una percepción individual de las condiciones y sucesos presentes en la organización.

2.2.2 Marco Legal

A lo largo de la historia de la humanidad se ha visto al ser humano como un factor productivo sin darle la importancia que se merece, el inicio de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con el bienestar de las personas provienen de entidades internacionales como el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que se detallarán a continuación, también se mencionará los artículos más relevantes acerca de los riesgos psicosociales a nivel nacional como la Constitución de la República del Ecuador, el IESS - Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo, el Código de Trabajo y el Ministerio del Trabajo, para terminar en un análisis de las acciones contempladas por el Gobierno a través del Plan Nacional del Buen Vivir (2017-2021). (Ver Anexo 1)

2.2.3 Características de Riesgos Psicosociales

Antes de definir una serie de características relacionadas a los riesgos psicosociales es importante recalcar que después de haber revisado varias posturas de diferentes autores como el ISTAS - Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2014), Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales (2012), Martínez, Sánchez, Gómez, Sandoval (2015) se ha evidenciado que existen varias formas de interpretación de dichas características, empero la de Moreno y Báez (2014) tiene una visión holística e integral, a la vez que describe específicamente cada factor. Se detalla a continuación su teoría.

Los factores de riesgos tienen características propias:

A. Se extienden en el espacio y el tiempo.

Los demás riesgos laborales suelen estar delimitados espacial y temporalmente de alguna manera, es decir están sujetos a un momento en particular, mientras que los riesgos

psicosociales tienen una característica y es la no localización. Es decir, un tipo de liderazgo, un clima o cultura organizacional no están específicamente ubicados en algún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial. En el caso de otro factor como la carga laboral, aunque son elementos propios de un puesto de trabajo no tienen un lugar ni un momento propio (Moreno & Baez, 2010).

B. Dificultad de objetivación

“El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida” (Moreno & Baez, 2010, pág. 13). Uno de los mayores problemas que presentan los riesgos psicosociales es que no tienen una unidad de medida. Según la OIT se basan en “Percepciones y Mediciones” (OIT, 1986) y demás características propias de los sujetos en su ámbito laboral.

C. Afectan a los otros riesgos

Hay que tomar en cuenta que, así como algunos factores de riesgos, como los factores de seguridad, ergonomía, higiene, promueven la aparición de riesgos psicosociales e influyen en ellos, los factores de riesgo psicosocial también influyen en la aparición de otro tipo de riesgos. Por ejemplo, los altos niveles de estrés y tensión, generan conductas alteradas y sobresaltadas que podrían ocasionar errores en la ejecución de la tarea y consecuentemente desencadenar accidentes laborales (Moreno & Baez, 2010).

D. Tienen escasa cobertura legal

En comparación con otros tipos de riesgos laborales, los riesgos psicosociales tienen una escasa legislación que los rige y direcciona. Hoy en día, con el avance de las investigaciones realizadas, relacionadas sobre el tema, se ha dado más importancia a la promulgación de una ley que busque prevenir los riesgos psicosociales en el ambiente laboral, todo esto a nivel nacional e internacional.

E. Están moderados por otros factores.

Moreno B. (2010) cita a Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, 1998; Quick, Quick, Nelson, Hurrell, (1997) quienes establecen que los factores psicosociales de riesgo

afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales, es decir, la percepción, la experiencia, la personalidad y la forma de asimilar las cosas, hace que a cada uno de los colaboradores le afecte de manera individual y diferente a la de los demás (Moreno & Baez, 2010).

F. Dificultad de intervención

Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima sociolaboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados, lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados. Con todo ello, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención, sino que la hace más importante (Moreno & Baez, 2010, pág. 15).

Los demás riesgos laborales tienen una unidad de medida específica, la cual hace que sea mucho más fácil su intervención, pero un factor de riesgo psicosocial hace que realizar un diagnóstico y posteriormente una acción preventiva sea mucho más complicado debido a la naturaleza del mismo riesgo, tomando en cuenta también que, el tiempo empleado en la intervención es de mucha importancia incidiendo sobre los resultados de dicha intervención.

Después de la revisión de la postura de varios de los autores mencionados anteriormente, se ha determinado que los investigadores Moreno y Báez (2010) son quienes de manera más detallada y amplia han sabido definir las características de los riesgos psicosociales, tomando como referencia su investigación se ha considerado su desarrollo teórico para la presente disertación.

2.2.4 Factores que intervienen en la aparición de los riesgos psicosociales

Existen un sinnúmero de factores que son causantes de los riesgos psicosociales: El Ministerio de la Protección Social de Colombia en su resolución 002646 (2008) menciona que las condiciones laborales son “todos los aspectos intralaborales, extralaborales e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos” (Alcaldía de Bogotá, 2008).

Además, en el capítulo 2 - Identificación y evaluación de los factores psicosociales en el trabajo y sus efectos señala que los riesgos psicosociales

“Comprenden los aspectos intralaborales, los extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas” (Alcaldía de Bogotá, 2008).

Esta definición reconoce que existen tres tipos de condiciones a las cuales, varios autores tales como el Departamento de asistencia técnica para la prevención de riesgos laborales UGT Andalucía, (2009) Ministerio de la protección social (Villalobos, 2010), Espeleta (2015), Boada y Ficapal (2012) han definido esta clasificación general de los riesgos psicosociales y han desglosado en otros subfactores demostrando varias características que logran causar el surgimiento de situaciones de riesgo psicosocial que causan afectaciones a los colaboradores. Para el desarrollo de este tema, se ha considerado la postura de varios de los autores mencionados para así poder citar las características de los factores causantes de riesgos psicosociales.

2.2.4.1 Factores Intralaborales

La investigadora Gloria Villalobos en conjunto con el Ministerio de la Protección Social de Colombia (2010, pág. 20) define a las condiciones intralaborales como “aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”, es decir son las circunstancias que específicamente se dan dentro del lugar de trabajo que pueden llegar a afectar al colaborador, las cuales se detallan a continuación.

A. Características de la actividad

Este factor hace referencia a la cantidad de trabajo, monotonía, desarrollo de aptitudes, sencillez o complejidad de la tarea, responsabilidad, aprendizaje de la tarea que exista dentro de la empresa (Departamento de Asistencia Técnica, 2010).

a) Sobrecarga o falta de funciones en el trabajo.

El desarrollo de las tareas es importante en el desempeño del trabajador, el desarrollo de muchas tareas como también el no hacerlas puede ser causa de afectaciones en la salud del trabajador. Estas dos condiciones son provocadas por un mal reparto de las actividades, ya sean por una sobrecarga de las mismas o la falta de asignación de actividades (Espeleta, 2015).

b) Conflicto sobre el rol a asumir en el trabajo.

Antes de definir esta característica hay que tomar en cuenta que según Espeleta (2015), un rol puede considerarse como un patrón de comportamiento y el problema surge cuando “existe una discrepancia entre lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización, o cuando, falta claridad sobre el trabajo a desempeñar o los objetivos buscados por el proceso productivo” (Barreiro, 2006, pág. 19) citado en (Espeleta, 2015, pág. 20).

c) Monotonía del puesto de trabajo

El realizar actividades monótonas durante un largo periodo de tiempo puede causar aburrimiento y fatiga en el colaborador, esto hace que al momento de realizar sus funciones sea menos eficaz además de que existe el riesgo de que pueda causar o sufrir un accidente pues se confía y pierde la atención de su tarea por la repetitividad de la misma (Espeleta, 2015).

B. Estructura de la organización

La estructura de la organización se basa en la distribución formal de los roles y las funciones dentro de una organización que también abarca distintas subestructuras con diferentes funciones que actúan coordinadamente para lograr los fines presentados (Secretaría de Salud Laboral de la UGT-CEC, 2011).

a) Estilo de mando

El área directiva de una organización es de mucha importancia ya que son quienes se encargan de dar las directrices a seguir, y la forma en la que se emiten impactan en el buen funcionamiento de la organización, además, las afectaciones que pueden tener los colaboradores por un mal estilo de mando pueden ser significativas (Rousseau, 2000).

b) Escasa participación del trabajador

El sentido de pertenencia que puede o no tener un trabajador influye en sus características psicosociales ya que, si no lo tiene, el colaborador se desprende de la organización por no ser tomado en cuenta al momento de establecer decisiones que podrían llegar a afectarlo. “Los directivos deberían delegar más responsabilidades en los trabajadores en todo aquello que confiera a su puesto de trabajo y a sus funciones, para de esta manera generar el sentimiento de compromiso” (Espeleta, 2015, pág. 21).

c) Deterioro de las relaciones interpersonales

Este factor hace que el individuo se vea afectado directamente respecto a su bienestar puesto que existen varias situaciones como; la competitividad entre compañeros de trabajo, el tiempo que un colaborador lleva en la empresa, la jerarquía institucional, su origen étnico, religión e incluso el sexo pueden crear conflictos interpersonales en el personal y consecuentemente se puede deteriorar sus relaciones, causando afectaciones a nivel psicosocial en el trabajador (Espeleta, 2015).

C. Organización del trabajo

Encontrar la mayor productividad posible es importante para todas las organizaciones y para ello los trabajadores tienen que tener un ritmo de trabajo eficaz, para de esta forma conseguir la máxima producción posible (Espeleta, 2015).

a) Ritmo de trabajo

El ritmo de trabajo inadecuado es evidente cuando un trabajador sufre agobio y agotamiento físico y mental derivado de una sobrecarga laboral en la que el colaborador sobrepasa sus horas de trabajo reduciendo sus descansos. Es decir, existen casos en donde la carga laboral que tiene un individuo es demasiado alta en comparación al tiempo que posee para efectuar su trabajo.

b) Trabajo a turnos y nocturno

Existen empresas que por su naturaleza laboral necesitan trabajar las 24 horas del día, lo cual requiere que los colaboradores cumplan sus funciones por turnos o trabajo nocturno. En muchos casos esta forma laboral puede afectar al ciclo circadiano del empleado ya que sus horas de sueño pueden reducirse produciendo agotamiento mental y físico, además de verse afectado en sus actividades cotidianas como sus relaciones familiares y causar molestias por su falta en el hogar (Calera, 2006).

c) Descanso entre jornadas

El Ministerio del Trabajo (2015) en su acuerdo ministerial número 0262 considera que “Dentro del tiempo de trabajo realizado por los trabajadores, la parte empleadora reconocerá tiempos destinados a “pausas” de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.” Esta normativa implanta varios tiempos para evitar la abusiva utilización de la fuerza de trabajo por parte de los empleadores, además de que, si un trabajador no cumple con estas pausas de descanso puede ocasionar accidentes por la mala concentración de la tarea, fatiga y cansancio (Espeleta, 2015).

2.2.4.2 Factores Extralaborales

Villalobos menciona que “Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo” (Villalobos, 2010, pág. 26). Es decir, son los factores externos al entorno laboral que pueden afectar al desempeño del trabajador, estos factores son:

a) Tiempo fuera del trabajo

Esta característica se refiere al tiempo que el colaborador emplea fuera de sus horas de trabajo, es decir la cantidad de tiempo que destina a su descanso, a compartir con su familia, atender asuntos personales o domésticos, a realizar actividades de recreación u ocio (Villalobos, 2010).

b) Relaciones familiares

Estas son las propiedades que caracterizan la relación familiar del colaborador, estas condiciones pueden ser perjudiciales cuando su relación familiar es conflictiva o cuando el apoyo familiar que recibe el colaborador es pobre o inexistente (Villalobos, 2010).

c) Comunicación y relaciones interpersonales

Son cualidades que caracterizan la comunicación e interacciones del trabajador con sus amistades y allegados. Este acontecimiento se convierte en fuente de riesgo cuando la comunicación con los integrantes del entorno social es escasa o inexistente, la relación con amigos o allegados es conflictiva o el apoyo social que el trabajador recibe de sus amigos o allegados es inexistente o pobre (Villalobos, 2010).

d) Situación económica del grupo familiar

Este factor trata respecto a los medios económicos que el trabajador y su familia utilizan para atender sus gastos básicos, muchas veces pueden ser insuficientes y esto hace que sus necesidades básicas sean difíciles de solventar. Estas circunstancias pueden causar molestias de tipo psicosocial al colaborador (Villalobos, 2010).

e) Características de la vivienda y de su entorno

“Se refiere a las condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar” (Villalobos, 2010, pág. 27). Estas condiciones pueden causar afectaciones provenientes del mal descanso e incomodidad en su hogar, la dificultad de acceso a su casa, medios de transporte o falta de servicios básicos, en general una presencia de condiciones precarias para el colaborador y su familia.

f) Desplazamiento vivienda - trabajo – vivienda.

Esta característica se refiere a la facilidad, comodidad, tiempo y condiciones del traslado que hace el trabajador desde su hogar, hasta su trabajo y al culminar sus actividades el retorno a su hogar (Villalobos, 2010). Situaciones como la dificultad de obtener un medio de transporte que lo movilice a su casa o al trabajo, la incomodidad que pueda tener en su desplazamiento o la duración del mismo.

2.2.4.3 Factores Individuales

Cada individuo posee varias características propias las cuales hacen que cada uno de ellos perciba y reaccione de diferente manera al entorno o a los factores externos que el colaborador esté sometido.

a) Singularidad de la personalidad

Los riesgos psicosociales lógicamente no afectan de la misma manera a todo el mundo, y un factor bastante importante que aumenta o disminuye la probabilidad de sufrirlos es la personalidad de cada individuo. Así ante una misma situación una persona puede verla como una amenaza, mientras que otra puede verla como una oportunidad. Para ello habrá también que tener en cuenta aspectos de la persona como: “La salud del empleado, la personalidad dominante del empleado y ciertas habilidades o aptitudes adquiridas por el mismo” (Espeleta, 2015, pág. 22).

Existen características que forman la personalidad, como la autoconfianza o resistencia al estrés, y que pueden hacer que una persona sea más eficiente, responsable y activa. Por el contrario, las personas con baja autoestima, altos niveles de estrés o que sufran alguna patología como ansiedad o depresión pueden verse más afectadas (Salgado, 2005).

b) Edad y dificultad ante las variaciones en el puesto trabajo

Las personas adultas mayores son ciudadanos que tienen 65 años de edad o más (Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional - CNII, 2016). Teniendo en cuenta que, con el paso del tiempo, los requerimientos profesionales cada vez son más rígidos, es decir, tiempo atrás no se había una exigencia académica tan alta como la hay ahora, el nivel de formación que existía antes, era menor y hay que considerar que muchas de las personas que tienen 50 o más años de edad carecen de formación académica. Uno de los mayores inconvenientes que surgen por el avanzado cambio tecnológico que llevamos hoy en día y las variaciones que tienen los puestos de trabajo ya que “ven amenazado su puesto de trabajo, además les puede crear inseguridad porque no controlan los nuevos cambios y experimentan sentimientos como el miedo al ridículo, pero también el miedo a perder el trabajo y no volver a encontrar otro empleo” (Espeleta, 2015, pág. 23).

c) Expectativas profesionales

Las personas reaccionan de manera individual a los diferentes factores que están expuestos, las expectativas profesionales son una de ellas. Existe la posibilidad de que una persona tenga pocas expectativas profesionales, es decir, que no espere nada de su trabajo, que le de poca importancia a las recompensas por su trabajo, los ascensos en la escala jerárquica de su organización, pero también existe la posibilidad de que haya mucha expectativa en este tema y en el caso de satisfacer sus expectativas puede generar estrés, confusión, ansiedad y frustración producida por el hecho de que una persona no consigue lo que esperaba (Barreiro, 2006).

2.2.5 Efectos de los riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales pueden afectar a todos los individuos sin distinción, a pesar de que estas afectaciones no son las mismas en cada uno de ellos. Varios de los efectos que todas las condiciones ya sean, intralaborales, extralaborales o individuales pueden causar.

2.2.5.1 Consecuencias individuales

Estrés

El INSHT en su nota técnica de prevención 318 define al estrés como "un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)" (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1994, pág. 2).

Además, se define al estrés como “una reacción biológica para supervivencia de las especies y del individuo como un mecanismo de alarma y respuesta frente a varias situaciones” (Moreno & Baez, 2010, págs. 57, 58). Existe la posibilidad de que esta situación sea persistente y sea causante de varios perjuicios para el organismo, resultado del agotamiento de los recursos energéticos del mismo. Además, estas consecuencias pueden desencadenar enfermedades psicosomáticas muy graves.

El estrés provoca un círculo vicioso del cual es difícil de salir, es decir, cuando el individuo mantiene una presión externa, este entra en un estado de resistencia. Empieza a tener una sensación de discomfort acompañado de tensión muscular, palpitaciones, hiperventilaciones etc. Si continúa el estresor, se llega a un estado de agotamiento produciendo alteraciones orgánicas y funcionales.

Estrés postraumático

Se define al estrés postraumático como “aquellas situaciones duras y amenazantes que provocan temor, desesperanza, horror y una hiperactivización del sistema nervioso” (Barreiro, 2006, pág. 69), es decir, es una consecuencia de haber padecido un situación traumática evidenciada por estados depresivos, ansiedad, cambios de personalidad y disociación, retraimiento emocional, poco contacto social y familiar, ausencia o falta de espontaneidad, hostilidad en su lugar de trabajo, además de dificultades para conciliar el sueño irritabilidad, dificultades para concentrarse y ataques de ira.

Tecnoestrés

El Tecnoestrés está directamente relacionado con las afectaciones que puede tener un individuo causado por el uso de las diferentes tecnologías existentes. Según Brod (1984) lo define como un padecimiento de adaptación causada por la falta de destreza con el uso de las tecnologías, es decir, un individuo puede tener severas afectaciones a causa de estrés por desconocer el uso de la tecnología. Una percepción más específica del tecnoestrés lo define como:

Un estado psicológico negativo relacionado con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación o amenaza de su uso en un futuro. Ese estado viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de estas nuevas tecnologías que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas hacia ellas (Salanova, 2003, pág. 225).

Como consecuencias del tecnoestrés se puede tomar en cuenta los altos niveles de ansiedad, tensión y malestar acompañado de agotamiento mental y cognitivo.

Trabajo emocional

Los trabajos de prestación de servicios se caracterizan porque requieren un contacto directo con el cliente, paciente o usuario durante la mayor parte de la jornada laboral (por ejemplo, entre muchos otros, médicos, enfermeros, profesores, policías, camareros, cajeros, teleoperadores, etc.), en la cual no sólo deben realizar tareas físicas o mentales, si no también expresar emociones “apropiadas” a la situación concreta o a

la imagen esperada, lo cual supone una mayor carga emocional y una superior susceptibilidad hacia los riesgos psicosociales (Barreiro, 2006, pág. 72).

El trabajo emocional está muy ligado al Burnout, ya que existe la posibilidad de que al momento de brindar un servicio y estar cara a cara con el cliente, puede existir una buena relación interpersonal que motive al colaborador a realizar su trabajo, sin embargo existe también la posibilidad de un mal trato por parte del cliente al colaborador, desencadenando actitudes frías y distantes hacia las personas receptoras del trabajo, una actitud cínica y escéptica respecto a la utilidad y significado de su trabajo (Barreiro, 2006). También puede originar estrés, ansiedad, falta de motivación por su trabajo, causado por el mal trato que recibe el colaborador.

Síndrome del quemado o “Burnout”

Según Pines y Aronson (1988) citado en INSHT. El “Burnout” o el estar quemado laboralmente “es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2003) es decir es un estado en el que el individuo sufre de agotamiento emocional y mental como respuesta a varios factores estresantes crónicos como el ritmo de trabajo, el trabajo emocional o por estar inmersos a situaciones que demandan un ritmo exigente de trabajo, entre otros. Como consecuencia de “estar quemado” puede darse una despersonalización del individuo y una sensación de ineffectividad. Todo esto se ve reflejado en varias respuestas insolentes, abusivas, insensibles y distantes a los diversos aspectos del trabajo, conducidos por una falta de realización personal, y productividad del trabajo (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2003).

En conclusión, el “burnout” es un tipo de estrés particular que se da por diferentes factores organizacionales a los que está sometido el colaborador. Barreiro (2006) expone que existen varias fases en las que se da el “Burnout”, empezando con una etapa inicial en la que el colaborador tiene altas expectativas de su puesto de trabajo, por lo que no le importa alargar su jornada laboral, después se produce una etapa de estancamiento en la cual el colaborador no ve cumplidas todas estas expectativas que tenía anteriormente, dándose cuenta que el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. Se da además una fase de frustración pues su trabajo carece de sentido y cualquier cosa empieza a irritarlo y

consecuentemente aparecen los conflictos, su salud empieza a fallar pues empiezan a darse problemas fisiológicos, conductuales y emocionales. Empieza una fase de apatía con un trato negativo hacia sus compañeros en general, evitando todo contacto y relación con las situaciones que le parezcan estresantes. Finalmente se da la fase del quemado, llegando a un colapso emocional y cognitivo con consecuencias como el abandono del trabajo, y a arrastrar una vida profesional de frustración (Barreiro, 2006).

Fatiga y carga mental

Se puede definir a la fatiga laboral como una manifestación que los factores organizacionales producen y que puede eliminarse con un adecuado descanso, pero algunas veces no se da así. Esta fatiga mental o física se da por la intensidad y duración de la actividad que realizan. Con esta fatiga producida, se puede dar una debilitación de la capacidad de resistencia física de la persona que realiza la actividad, y en el caso de la fatiga mental se puede dar una disminución de la capacidad de respuesta humana ante algunas exigencias de tipo cognitivo (Barreiro, 2006). “La fatiga aparece como una reacción homeostática del organismo para adaptarse al medio y su principal síntoma es una reducción de la actividad como consecuencia de una disminución de la atención, de la motivación y la lentitud del pensamiento” (Barreiro, 2006, pág. 86).

Muy relacionada a la fatiga y muchas de las veces muy difícil de diferenciar, la carga mental se define como “un estado de movilización general del operador humano como resultado del cumplimiento de una tarea que exige el tratamiento de información” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1990).

Adicción al trabajo

Este término se lo puede comparar con comportamientos alcohólicos como se menciona “El término “workaholic”, también conocido como la gripe del yuppie” (Barreiro, 2006, pág. 89) implica que las personas tienen un alto grado de dependencia a su trabajo, como consecuencia se tendría la falta de intereses por realizar actividades distintas y el miedo constante a ser desplazados de su puesto de trabajo por no satisfacer los parámetros fijados por la organización.

Conflicto y ambigüedad de rol

Para entender la totalidad de esta consecuencia se tiene que tener claro el concepto de rol para lo cual nos basaremos en la siguiente definición.

El «rol» o «papel» de cada uno sería un conjunto de expectativas de conducta asociadas con su puesto, un patrón de comportamiento que se espera de quien desempeñe cada puesto, con cierta independencia de la persona que sea (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997).

Cuando existe una ambigüedad de rol, las personas entran en incertidumbre porque no tienen claras sus funciones, esto se puede dar por falta de información o por mala interpretación de su rol.

Las consecuencias para el colaborador pueden afectar a su desempeño, ya que, al no tener una claridad de sus tareas las consigue realizar a medias llevando a que exista un sentimiento de incertidumbre e inclusive de culpa al no saber qué es lo que realmente tiene que hacer.

Cuando un colaborador tiene claro cuál es su rol en la empresa puede encajar perfectamente, ya que sabe la estructura de mando y las funciones que debe cumplir en sus horas de trabajo, tiene claro a quien reporta y qué personas le van a reportar. Por otra parte, de haber un conflicto sobre el rol, existiría una alta presencia de estrés y malestar.

Acoso

El acoso consiste en hostigar a una persona, sea de forma verbal o corporal. “El ámbito laboral, el género puede presentar diversas especies, a lo que responde el esquema seguido a continuación abordando el acoso moral (o “mobbing”, en su denominación anglosajona) y el sexual” (Barreiro, 2006, pág. 93).

Acoso moral

El acoso moral o también llamado “Mobbing” se produce cuando una o varias personas acosan de manera verbal a un compañero, como se menciona en el texto Las enfermedades del trabajo: Nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social.

Una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica externa, de forma sistemática y recurrente --al menos una vez por semana y durante un tiempo prolongado de más de seis meses-- sobre otra persona, con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr, finalmente, que esa persona o personas acaben abandonando su lugar de trabajo (Barreiro, 2006, pág. 95).

Existen normativas que amparan a los trabajadores como se menciona en la NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: “Mobbing”.

Un conjunto de problemas originados a partir de las relaciones que se establecen entre los trabajadores de una organización de trabajo han sido conceptualizados con la denominación de “Mobbing”. Este concepto hace referencia a situaciones de hostigamiento psicológico que se da entre los miembros de una organización de trabajo, aunque al ser este tipo de problemas propios de las organizaciones sociales, pueden producirse en otros ámbitos distintos del laboral (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1998).

Sexual

El acoso sexual se produce especialmente cuando una persona de jerarquía superior acosa a una persona de jerarquía inferior creando un ambiente incómodo y realizando propuestas fuera de lo que implican sus actividades laborales.

La situación en que se produce cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole sexual con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo (Barreiro, 2006, pág. 102).

Violencia

La violencia se entiende como todo aquello que se realice con gran fuerza o alguna actividad que produzca daño en la otra persona, por esta cualidad está claro que clasifica como un riesgo psicosocial. La violencia en el trabajo incluiría, además de los daños físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes (Barreiro, 2006). Por lo tanto, se puede deducir que existen dos tipos de violencia, la psicológica y la física.

Inadaptación a la relación con el entorno

Se caracterizan porque las personas son incapaces de adaptarse, se menciona que “Existe por su parte una mayor susceptibilidad, hipersensibilidad a la crítica, desconfianza, aislamiento y evitación social, además de una más que posible agresividad, hostilidad, cinismo o pesimismo” (Barreiro, 2006, pág. 111).

Conflicto familia, trabajo, familia

Las relaciones interfamiliares se ven perjudicadas cuando un trabajador es afectado por riesgos psicosociales, ya que interfiere en su salud emocional y mental esto produce que las relaciones con sus hijos se vean deterioradas, sin ellos poder entender el por qué.

Según Greenhaus y Beutell (1985), citado en Otálora (2007) mencionan que:

La sobrecarga en un rol también constituye una fuente de presión que lleva al conflicto trabajo-familia, porque el tener mucho por hacer en un insuficiente lapso, tiende a producir síntomas de presión como, tensión, fatiga, irritabilidad, entre otros, que crean incompatibilidades entre el trabajo y la familia, debido a las evidentes dificultades para cumplir con las demandas requeridas en tales roles (Otálora, 2007).

Cuando existen riesgos psicosociales en los trabajadores estos también influyen en sus relaciones familiares y principalmente con su pareja esto ocurre cuando el trabajador no tiene una buena comunicación y cuando su pareja no logra comprender su situación laboral, esto podría desembocar en una ruptura definitiva.

La salud social del individuo se encuentra profundamente afectada, pues este problema puede distorsionar las interacciones que tiene con otras personas e interferir en la vida normal y productiva del individuo... [viéndose más afectada su salud] cuantos menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión, consejo, ayuda...) tanto en el ámbito laboral como en el extra laboral (Barreiro, 2006, pág. 113).

2.2.5.2 Consecuencias para la empresa

Al realizar esta investigación se puede determinar que las empresas tienen consecuencias como el descenso del rendimiento de los trabajadores, esto quiere decir

que cuando los canales de comunicación entre colaboradores se ven afectados por la influencia de riesgos psicosociales, el desempeño de tareas se ve dificultado, retrasado o incluso impedido. Esto implica entorpecer la labor alrededor de todos sus colaboradores. (Barreiro, 2006). Otra consecuencia también es la degradación del ambiente de trabajo conocido como “enrarecimiento del clima laboral” y constituye uno de los efectos que suele traer aparejada la efectiva materialización de los riesgos psicosociales en sus distintas formas. El aumento de la siniestralidad laboral también es común dentro de las organizaciones, ya que, al estar expuestos a estrés, acoso, quemado laboral, los colaboradores toman decisiones erradas. Las consecuencias económicas, sociales y organizativas para la empresa tienen un alto impacto, en primer lugar, los costos salariales que implica la deserción del personal, por otro lado, el tiempo utilizado en procesos de selección.

2.2.5.3 Consecuencias para la sociedad

Las consecuencias generales para la Seguridad Social son muy importantes a niveles de la sociedad, ya que los trabajadores muchas veces llegan a depender de medicamentos lo que implica un costo adicional.

Las prestaciones farmacéuticas son una parte esencial del sistema ya que poseen una enorme significación en los costes generales del mismo y, a diferencia de lo que ocurre con las sanitarias en general, en la normativa de Seguridad Social siempre han merecido una consideración específica (Barreiro, 2006, pág. 122).

2.2.6 Medidas preventivas ante los factores de riesgo psicosocial

Los Riesgos psicosociales y sus consecuencias en los trabajadores muestran que el problema, lejos de emprender una vía de solución, sigue alcanzando dimensiones problemáticas, al incurrir éstos no sólo en la salud física, sino también en el ámbito social, afectando de este modo a las relaciones familiares, amistades, etc (Departamento de asistencia técnica para Prevención de Riesgos Laborales - UGT Andalucía, 2009).

Al hablar de prevención de riesgos psicosociales se debe tener una visión global de todos los factores de riesgos, con un enfoque integral enfocado a todos los ámbitos y toma de decisiones en la organización. Es importante tomar en cuenta para tener una gestión preventiva, una política de buenas prácticas y medidas de prevención primaria teniendo

como eje principal las evaluaciones de riesgos psicosociales, planes de prevención y resolución de conflictos (Leyton, Valdés, & Huerta, 2017).

La guía de prevención de riesgos psicosociales (OSALAN Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2014) emite una figura en donde detalla varias recomendaciones a nivel individual, organizacional y en conjunto (Individual, organizacional) con el fin de promover buenas prácticas en la organización.

Tabla 2. Buenas prácticas de prevención en Riesgos Psicosociales.

Nivel individual	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de Relajación • Técnicas de meditación para reducir el estrés, ansiedad y tensión • Biofeedback • Aplicación de terapia cognitivo-conductual • Ejercicio físico para proteger de los efectos dañinos del estrés y aumentar la resistencia al estrés • Entrenamiento en control del tiempo y negociación • Existencia de programas de atención al empleado que le ofrezca consejo y le remita al especialista si es preciso
Nivel organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Selección del personal • Programas de educación y entrenamiento a empleados y supervisores • Intervención sobre características físicas y ambientales del trabajo • Promoción de una comunicación adecuada • Diseño del trabajo
Nivel individual/ organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Fomento del apoyo social por parte de compañeros y supervisores • Promoción del ajuste entre el empleado y el ambiente para hacer frente al desequilibrio entre recursos individuales, demandas ambientales y ajuste de expectativas • Clarificación de roles para evitar conflicto y ambigüedad de rol • Participación de los miembros de la organización en las diferentes fases del proceso de intervención • Fases del proceso de intervención • Otras intervenciones a nivel individual/organizacional [como combinación de varias de las anteriores]

Tomado de: (OSALAN Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2014, pág. 32)

2.2.7 Medición de riesgos psicosociales

Dentro de la investigación, se propuso realizar una exploración y comparación de varias herramientas de evaluación de riesgos psicosociales que se apeguen a las necesidades y requerimientos de la Institución y a la disponibilidad y accesibilidad de las mismas. Se han tomado en cuenta tres instrumentos a los cuales se ha podido tener acceso total de su información.

1. CoPsoQ-istas21 (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2014).
2. F-PSICO – Factores Psicosociales Versión 3.1 (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2014).
3. Batería de Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales - Gloria Villalobos, Ministerio de la Protección Social, 2010.

Para la evaluación de riesgos psicosociales no existe un modelo oficial para realizar su respectivo estudio. Los métodos a analizar tienen el aval de organizaciones oficiales, por ejemplo, la herramienta FSICO, está avalada por el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo) y el CoPsoQ, en su adaptación española ISTAS 21, por el AMI (Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca), la batería de Instrumentos de Villalobos por el Ministerio de la Protección Social - República de Colombia, (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2003)

Para realizar el estudio comparativo se han definido varios parámetros a tomar en cuenta en cada una de las herramientas de evaluación psicosocial, los cuales son:

- La herramienta de estudio psicosocial debe tener un modelo conceptual claro y amigable para los evaluadores y evaluados.
- La herramienta debe ser significativamente válida y fiable.
- Debe probar la confidencialidad y el anonimato de los colaboradores evaluados.
- Los resultados estadísticos deben tener bien establecidos sus principios de evaluación.
- Las dimensiones de evaluación deberán ajustarse al giro del negocio de la Institución para que pueda aportar al estudio de los factores de riesgo.
- Debe tener una finalidad preventiva, efectiva y específica, ya que se deberá realizar una propuesta de mejora a la Institución.
- Se tomará en cuenta la gratuidad en la utilización de la herramienta.

Tabla 3. *Modelo Conceptual de la herramienta de evaluación de Riesgos Psicosociales.*

MODELO CONCEPTUAL DE LA HERRAMIENTA		
CoPsoQ-istas21 (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud).	F-PSICO – Factores Psicosociales Versión 3.1.	Batería de Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales - Gloria Villalobos.
Consta de 109 preguntas cortas sobre las condiciones de empleo y trabajo 25 preguntas, la exposición a factores psicosociales 69 preguntas y la salud y bienestar personal 15.	“consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número total de ítems asciende a 89. Está pensado para ser respondido online, aunque también cabe la posibilidad de distribuirlo en	La batería de instrumentos consta de 2 cuestionarios, el primero que evalúa los riesgos psicosociales intralaborales y otro extralaborales.

(Moncada S. , Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014)	formato papel e introducir después manualmente los resultados en la aplicación para el posterior análisis de los resultados” (Quiñones, 2014)
--	---

VALIDEZ Y FIABILIDAD

CoPsoQ-istas21 (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud).	F-PSICO – Factores Psicosociales Versión 3.1.	Batería de Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales - Gloria Villalobos.
La batería obtuvo un alfa de Cronbach osciló entre 0,65 y 0,92 para la mayoría de ellas. Concordancia entre versiones: el índice Kappa osciló entre 0,64 y 0,89. (Moncada S. , Llorens, Navarro, A, & Kristensen, 2005)	Este instrumento tiene como indicador de fiabilidad el coeficiente α de Cronbach, que a escala global presenta un valor de 0,895 (n =1 108), lo que indica una fiabilidad excelente. (Ferrer, Guiler, & Però, 2011, pág. 10) La validez de criterio se obtuvo mediante la escala general de satisfacción de Warr, Cook Wall, de 1979 y el cuestionario de salud general de Goldberg, con resultados satisfactorios (Saldana, Anaya, & Santoyo, 2013, pág. 67)	La batería de instrumentos consta de 2 cuestionarios, el primero que evalúa los riesgos psicosociales intralaborales, el cual logró una consistencia interna con un Alfa de Cronbach de 0,954, mientras la forma B, obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,937. (Villalobos, 2010) El cuestionario y evaluación extralaboral se estableció a través del cálculo de coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados muestran que el cuestionario cuenta con muy buen nivel de consistencia interna, lo que significa muy buena confiabilidad del instrumento (coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0.88). (Villalobos, 2010)

CONFIDENCIALIDAD Y ANONIMATO

CoPsoQ-istas21 (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud).	F-PSICO – Factores Psicosociales Versión 3.1.	Batería de Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales - Gloria Villalobos.
La participación de los trabajadores a través de la respuesta al cuestionario ha de ser anónima y garantizará la confidencialidad de los datos y en los resultados de los círculos de prevención. (Moncada S. , Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014)	“Como medida para garantizar el anonimato de las respuestas emitidas, se aconseja sea utilizado en empresas u organizaciones que cuenten como mínimo con diez trabajadores; aunque no se desaconseja su uso para tamaños menores, siempre que se acredite la confidencialidad de los datos obtenidos y la presentación de los resultados se haga de forma global” (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997, pág. 1)	La Resolución 2646 de 2008 indica que la información utilizada para la evaluación de factores psicosociales está sometida a reserva, conforme lo establece la Ley 1090 de 2006, en consecuencia, los expertos evaluadores deben garantizar por escrito el compromiso de usar la información obtenida, única y exclusivamente para los fines inherentes a la salud ocupacional. Como condición obligatoria, la aplicación de cualquiera de los instrumentos que conforman la presente batería debe ir precedida de la firma de un consentimiento informado por parte del trabajador (sea uno o sean varios) que tomará parte en la evaluación de factores psicosociales. (Villalobos, 2010)

RESULTADOS

CoPsoQ-istas21 (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud).	F-PSICO – Factores Psicosociales Versión 3.1.	Batería de Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales - Gloria Villalobos.
Los resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial deberán cumplir los siguientes parámetros. Una tasa de respuesta aceptable debe situarse a partir del 60%. Es decir, si la tasa de respuesta en un puesto, sexo o un departamento es del 60% o superior se considerará evaluado. Si es así	El instrumento de evaluación FPSICO 3.1 del INSHT, proporciona las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar los distintos niveles de riesgo, que son cuatro (Adecuado, Mejorable, Riesgo Elevado, Muy Elevado), para cada uno de los nueve factores de riesgo psicosociales. (Los resultados de la evaluación de factores de riesgo psicosocial podrán tener los siguientes usos: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación y evaluación periódica de los factores de riesgo psicosocial intra y • extralaboral, con el fin de dar cumplimiento al Capítulo II de la Resolución 2646 de 2008.

para todas las categorías, de todas las unidades de análisis, se puede seguir adelante con la interpretación de los resultados. (Moncada S. , Llorens, Andrés, Moreno, & Molinero, 2014)

ASPAPPEL - Asociación Española de Fabricantes de Pasta, Papel y Cartón, 2014)

- Vigilancia epidemiológica de los factores de riesgo psicosocial.
- Análisis psicosocial en procesos de determinación de origen de enfermedades presumiblemente derivadas del estrés.
- Análisis psicosocial en procesos de reubicación laboral.
- Diseño, implementación y evaluación de medidas de intervención de factores psicosociales.
- Diseño e implementación de acciones de promoción, prevención y mejoramiento de las condiciones de salud de los trabajadores.

(Villalobos, 2010)

DIMENSIONES DE EVALUACIÓN

CoPsoQ-istas21 (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud).	F-PSICO – Factores Psicosociales Versión 3.1.	Batería de Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales - Gloria Villalobos.
1. Exigencias psicológicas en el trabajo. <ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cuantitativas • Ritmo de trabajo • Exigencias emocionales • Exigencia de esconder emociones 2. Conflicto trabajo-familia <ul style="list-style-type: none"> • Doble presencia 3. Control sobre el trabajo. <ul style="list-style-type: none"> • Influencia • Posibilidades de desarrollo • Sentido del trabajo. 4. Apoyo social y calidad de liderazgo. <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social de los compañeros • Apoyo social de superiores • Calidad de liderazgo • Sentimiento de grupo • Previsibilidad • Claridad de rol • Conflicto de rol 5. Compensaciones del trabajo. <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento • Inseguridad sobre el empleo • Inseguridad sobre las condiciones de trabajo. 6. Capital social <ul style="list-style-type: none"> • Justicia • Confianza vertical. 	La herramienta evalúa 9 factores de riesgos psicosocial. <ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de trabajo 2. Autonomía 3. Carga de trabajo 4. Demandas psicológicas 5. Variedad/Contenido del Trabajo 6. Participación/Supervisión 7. Interés por el trabajador/Compensación 8. Desempeño del rol 9. Relaciones y apoyo social 	<u>CONDICIONES INTRALABORALES</u> 1. DEMANDAS DEL TRABAJO <ul style="list-style-type: none"> • Demandas cuantitativas • Demandas de carga mental • Demandas emocionales • Exigencias de responsabilidad del cargo • Demandas ambientales y de esfuerzo físico • Demandas de la jornada de trabajo • Consistencia del rol • Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral 2. CONTROL <ul style="list-style-type: none"> • Control y autonomía sobre el trabajo • Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas • Participación y manejo del cambio • Claridad de rol • Capacitación 3. LIDERAZGO Y RELACIONES SOCIALES EN EL TRABAJO <ul style="list-style-type: none"> • Características del liderazgo • Relaciones sociales en el trabajo • Retroalimentación del desempeño

- Relación con los colaboradores (subordinados)

4. RECOMPENSAS

- Reconocimiento y compensación
- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza

CONDICIONES EXTRALABORALES

- Tiempo fuera del trabajo
- Relaciones familiares
- Comunicación y relaciones interpersonales
- Situación económica del grupo familiar
- Características de la vivienda y de su entorno
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
- Desplazamiento vivienda, trabajo, vivienda.

(Villalobos, 2010)

FINALIDAD PREVENTIVA		
CoPsoQ-istas21 (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud).	F-PSICO – Factores Psicosociales Versión 3.1.	Batería de Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales - Gloria Villalobos.
Es un instrumento de evaluación orientada a la prevención. Identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas. Los resultados deben ser considerados como oportunidades para identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo.	El procedimiento de evaluación FPSICO 3.1 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2014), en su apartado sobre “propuestas de mejora”, recoge una serie de orientaciones que bien pueden ser generalizadas si se evaluase también con otros “métodos”. En este sentido, propone que en la priorización se pueden emplear, de forma combinada, criterios tanto cuantitativos como cualitativos. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2015)	Estas herramientas permitirán cualificar los procesos de evaluación de factores de riesgo psicosocial y contar con información que permita focalizar programas, planes y acciones dirigidas a la prevención y control. (Villalobos, 2010)
GRATUIDAD		
CoPsoQ-istas21 (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud).	F-PSICO – Factores Psicosociales Versión 3.1.	Batería de Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales - Gloria Villalobos.
Gratuito	Gratuito	Gratuito
DISPONIBILIDAD		
CoPsoQ-istas21 (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud).	F-PSICO – Factores Psicosociales Versión 3.1.	Batería de Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales - Gloria Villalobos.
El cuestionario está disponible y es de fácil accesibilidad.	El cuestionario y la herramienta de evaluación se encuentran disponibles.	La batería que tiene las dos herramientas se encuentra disponible en Internet.

Después de la evaluación realizada con cada uno de los cuestionarios y de establecer varios parámetros que determinen qué herramienta es la más adecuada para la obtención de resultados en la presente investigación, se ha concluido que, de los tres cuestionarios

analizados, la herramienta F-Psico – Factores Psicosociales Versión 3.1, es el cuestionario que será utilizado como herramienta para el levantamiento de información, la misma que cumple con los parámetros establecidos acorde a las exigencias de la Institución y la facilidad de su aplicación en el personal del Hospital General Puyo, adicionalmente una vez presentada esta información a la médico ocupacional y a la Jefa de Recursos Humanos decidieron que este instrumento era el idóneo para el contexto organizacional. Se tomó en cuenta que las dimensiones a evaluar son bastante completas a pesar de no ser tan extensas como en el caso de la herramienta Ista21, además, dichas dimensiones pueden adaptarse al cargo que tienen los trabajadores del hospital y esto ayudará a realizar un análisis diferencial de cada uno de los puestos de trabajo existentes en la Institución. De acuerdo al estudio previo se ha determinado que las tres herramientas que se tomaron en cuenta, cumplen con todas las características establecidas. Pero se han descartado las otras herramientas ya que además de ser bastante extensas, existen varios factores que podrían llegar a limitar su aplicación y consecuentemente la obtención de resultados e interpretación. La herramienta de Villalobos realiza una minuciosa evaluación por puesto de trabajo la cual demanda gran parte de tiempo ya que la cantidad de ítems en cada una de sus pruebas y la respectiva obtención de resultados retrasaría el cumplimiento de los objetivos establecidos. Una vez tomada en cuenta la herramienta CoPsoQ-istas21 (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud) se descartó la posibilidad de su uso ya que al igual que Villalobos es bastante extensa y a pesar de que su aplicación es gratuita, al momento de realizar el análisis de resultados la Institución que tiene sus derechos legales, exige realizar un pago significativo para su efecto. La herramienta F-PSICO 3.1 no tiene ningún valor tanto para la aplicación como para el análisis de resultados, además se tomó en cuenta que de ser necesario realizar un cambio o adaptación en los datos demográficos, se los puede realizar a conveniencia de los investigadores tomando en cuenta la diferenciación por cargo a realizar ya mencionado anteriormente.

Además de realizar una evaluación de los factores intralaborales, se tomará en cuenta el cuestionario de evaluación de riesgos extralaborales de la Batería de evaluación de riesgos Psicosociales (Villalobos, 2010), se ha considerado extraer este cuestionario de la batería colombiana ya que además de obtener resultados más extensos que fundamenten esta investigación, la Institución requiere realizar una evaluación de riesgos externos de tipo psicosocial. Las herramientas escogidas ayudaron a tener una visión más amplia de

la realidad existente en el Hospital, puesto que complementaron la investigación al correlacionarse con el compromiso y la intención de rotación laboral a evaluar.

2.3 Compromiso Organizacional

Según Álvarez de Mon (2001), citado en Peralta, Santofimio, & Segura (2007) el compromiso laboral se puede evidenciar en las empresas como el vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización. Ese compromiso está basado en la identificación y creencia que tiene el colaborador acerca de la importancia, necesidad y utilidad de su labor o de las funciones que realiza en el trabajo en general.

Harter, Schmidt y Hayes (2002) aluden que existe una relación entre el compromiso organizacional, la satisfacción y el entusiasmo laboral ya que existe una percepción que el empleado tiene sobre sí mismo al momento de realizar su trabajo. Este compromiso se da cuando el colaborador se encuentra emocionalmente conectado con sus funciones y esto a su vez genera una conexión grupal en la que, de manera general, todos sienten que tienen lo necesario para realizar su trabajo de manera eficaz.

El compromiso organizacional y la alineación del factor humano, definen las relaciones existentes entre los empleados y los directivos de la organización para la cual trabajan, identificando qué genera las causas y por ende las consecuencias de cada uno de ellos en su quehacer dentro de un marco de gestión estratégica (Soberanes & De la Fuente, 2009, págs. 121, 122).

Según Meyer y Allen (1991) en su artículo “Una conceptualización de los tres componentes del compromiso organizacional: algunas consideraciones metodológicas” menciona que el compromiso laboral es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una empresa y la institución y está compuesto por tres factores independientes: El compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

Después de investigar varias definiciones de dicho termino, se llegó a la conclusión de que, el compromiso laboral es un vínculo que desarrolla el colaborador con la institución en donde trabaja, logrando así un sentimiento de pertenencia, gratitud y lealtad hacia la institución, el cual lo enlaza de manera psicológica y emocional. Esta construcción psicoemocional constituida en el individuo, está determinada por varios factores como,

la estructura organizacional, la percepción individual y el establecimiento de varias normas sociales que influyen en dicho compromiso.

En cada empresa es necesario determinar el nivel de compromiso que tiene cada uno de los colaboradores, puesto que, para las instituciones es importante tener un indicador acerca del vínculo que tienen sus colaboradores con la misma, el área que se encarga de dicha medición es recursos humanos, la directiva tiene que tomar decisiones y actuar para evaluar cuanta lealtad tienen los empleados con respecto a su empresa. El compromiso organizacional es muy importante, ya que si las personas no tienen un alto nivel del mismo representaría indicadores de diferentes situaciones como asistir al trabajo solo por necesidad, la base fundamental es que la institución no está ofreciendo a sus colaboradores lo necesario para que ellos puedan disfrutar de su trabajo, sea esto por motivos económicos, filiales o de pertenencia.

El compromiso organizacional se relaciona directamente con “el apego afectivo a la organización, con los costes percibidos por el trabajador asociados a dejar la organización y con la obligación de permanecer en la organización” (Bayona, Goñi, & Madorran, 2015).

La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional “se deduce que la satisfacción laboral desempeña un papel decisivo en el compromiso organizacional que los empleados están dispuestos a establecer con su ocupación” (Mañas, Salvador, González, & Agulló, 2007, pág. 397). También se menciona que el compromiso aumenta cuando los trabajadores tienen una mejor satisfacción laboral.

También se encontró que el compromiso organizacional tiene un alto grado de relación con el empowerment como se menciona en El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes existe una “relación positiva entre el empowerment psicológico con el compromiso afectivo y el compromiso normativo; sin embargo, la relación no fue encontrada entre la dimensión de competencia de la variable empowerment” (Manríquez, Téllez, & Ferrer, 2010, pág. 111). Esta relación se da ya que los autores mencionan que las personas no deben ser tratadas como un recurso sino como un capital, capaces de tomar decisiones y tener el control.

El compromiso también se relaciona con la justicia, según un estudio titulado Relación entre las percepciones de Justicia Organizacional y el nivel de compromiso Organizacional en los docentes de la PUCE matriz Quito, se determina que

La correlación global es de 0,314, lo que determina que es significativa positiva al nivel 1, sin embargo, la intensidad se la considera media baja, es decir las dos variables no tienen exactamente los mismos valores, sin embargo, si existe una correlación en sentido directo (Hidrovo & Naranjo, 2016, pág. 45).

Para entender cuál es la relación, se tiene que comprender en que consiste la justicia, varios autores mencionan que “La justicia organizacional es un constructo de amplia importancia en las organizaciones porque está relacionada con la equidad en que son asignados y distribuidos recursos, recompensas y beneficios a los empleados” (Patlán, Flores, Martínez, & Hernández, 2014, pág. 98).

Dentro de la teoría de compromiso organizacional Meyer y Allen (1991) mencionada anteriormente, divide al mismo en tres perspectivas, detalladas a continuación.

2.3.1 Tipos de compromisos.

Para la presente investigación se considera que la teoría de Meyer y Allen es la más idónea ya que con base en investigaciones y sondeos previos se ha demostrado y fundamentado dicha teoría caracterizada por algunos factores como, el compromiso afectivo que, se refiere a la asociación emocional que tiene el colaborador con la institución. A su vez, el compromiso de continuidad se refiere a la cognición que tiene el individuo sobre las consecuencias monetarias que podría desencadenar si dejara su puesto de trabajo, por lo que este sentimiento se asocia a la necesidad de permanecer en él. Y como último el compromiso normativo, el cual es definido como un sentimiento de obligación impuesto por varias normas sociales, basadas en beneficios otorgados por la organización y de esta manera infundir reciprocidad con la misma (Meyer & Allen, 1991).

Tabla 4. Componentes del Compromiso según Meyer y Allen.

Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a una atadura emocional con ésta.	Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a la preocupación asociada al costo de dejarla.	Deseo por parte de un trabajador de seguir siendo miembro de la organización debido a un sentimiento de obligatoriedad.
Se está en la organización porque <i>se quiere</i> .	Se está en la organización porque <i>se necesita</i> .	Se está en la organización porque <i>se debe</i> .

Tomado de: Componentes del Compromiso según Meyer y Allen (1991)

Se han realizado varios estudios en cuanto a compromiso organizacional, en Brasil el autor Bastos ha realizado una comparación con la teoría de Meyer y Allen, a continuación, se indicará y se comparará ambas teorías.

2.3.1.1 Compromiso afectivo

El Compromiso Afectivo se refiere a “los lazos emocionales que las personas crean con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas; por ende, disfrutan de su permanencia en la organización” (Arias, Varela, Loli, & Quintana, 2003, pág. 17).

Según estudios realizados principalmente en Brasil este tipo de compromiso es el único que se acepta, ya que surge como resultado de la satisfacción de las necesidades que el empleado logra cumplir en la empresa donde labora, como conclusión este compromiso se origina por el sentido de pertenencia que tiene el colaborador hacia su empresa. (Moreno, Bittencourt, & Okazaki, 2015).

2.3.1.2 Compromiso de continuación

El compromiso de continuidad se genera cuando una persona por necesidad no puede abandonar su empresa, es decir, por motivos económicos o porque no existe alguna empresa competitiva en el mercado.

El Compromiso de Conveniencia o de Continuidad (fundamentado en la necesidad), es muy posible encontrar una conciencia de la persona respecto a las inversiones en tiempo y esfuerzo que se perderían en caso de dejar la organización, o sea, de los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales se incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo. Se refleja aquí una faceta

calculadora, pues se refiere a la prosecución de inversiones (planes de pensiones, primas de antigüedad, aprendizaje, etc.) acumuladas y resultantes de la pertenencia a la organización (Arias, Varela, Loli, & Quintana, 2003, pág. 17).

Bastos en el año 2008 propone el término de “atrincheramiento” en el campo organizacional, en lugar de compromiso de continuidad y lo determina como la necesidad de permanencia que desarrolla el trabajador, se menciona como una necesidad, ya que el trabajar depende económicamente de la misma (Moreno, Bittencourt, & Okazaki, 2015).

2.3.1.3 Compromiso normativo

Tomando como referencia a Gouldner 1960, citado en Arias, Varela, Loli, & Quintana (El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos., 2003, pág. 17).

El compromiso normativo (deber), se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizá por recibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pago de colegiaturas), conducente a un sentido del deber de proporcionar una correspondencia. Este aspecto va en concordancia con la teoría de la reciprocidad: quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante.

Silva menciona que el compromiso normativo o como él lo llama consentimiento organizacional se desarrolla cuando el colaborador tiende a obedecer ciegamente a su jefe o superior jerárquico, aunque este se encuentre o no de acuerdo. Como segundo factor el colaborador realiza las tareas y obligaciones que la organización impone (Moreno, Bittencourt, & Okazaki, 2015).

2.3.2 Factores que promueven el compromiso en la organización.

2.3.2.1 Satisfacción

En el campo organizacional la satisfacción es muy importante, ya que determina cómo un trabajador se va a desempeñar y va cumplir con sus obligaciones, además que, si la satisfacción es alta, el compromiso con la organización será igual.

“Como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona

que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él” (Robbins & Coulter, 1996, pág. 181).

Existen maneras de retroalimentar de “forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, conduciendo la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales.” (Caballero, 2002, pág. 2). Por lo cual, un factor determinante en la toma de decisión de abandonar la organización es la poca satisfacción.

2.3.2.2 Orgullo de pertenencia

El sentirse parte de la organización es indispensable para que el colaborador quiera seguir laborando en la misma, se menciona en varios textos que:

El orgullo de pertenencia, a la satisfacción de la persona por estar donde está y por hacer lo que hace. Es un aspecto complejo porque incluye varios elementos difíciles de precisar como son las necesidades, los deseos y las aspiraciones de las personas (Reyes, Liesa, Mayoral, & Molla, 2008, pág. 3).

Se tiene que tomar en cuenta que “Las personas desarrollan orgullo de pertenencia si perciben que con el trabajo conseguirán los resultados que desean y si perciben que su actuación es importante para lo que hacen” (Reyes, Liesa, Mayoral, & Molla, 2008). Por esta razón es importante cómo la organización actúe frente a sus colaboradores.

2.3.2.3 Vinculación

Varios autores mencionan lo siguiente acerca de la vinculación con la organización: “tradicionalmente el análisis de la vinculación psicológica existente entre la organización y los miembros se ha centrado fundamentalmente en el estudio del compromiso organizacional” (Davila & Jimenez, 2014).

Dávila y Jiménez mencionan que la vinculación es un aspecto psicológico y que tiene una gran relación con el sentido de pertenencia que puede generar el colaborador con la organización.

La vinculación psicológica de los empleados con la organización, como es el caso del sentido de pertenencia. Maslow (1954) describió la pertenencia como una necesidad básica humana. Anant (1966) define la pertenencia como el sentido de implicación personal en un sistema social, de tal forma que la persona sienta que es una parte indispensable e integral de ese sistema (Davila & Jimenez, 2014).

2.3.3 Medición y evaluación de compromiso laboral.

Para realizar la investigación se propuso realizar el estudio comparativo de cuatro herramientas, identificando su validez y su confiabilidad como principal punto, también se verificó la viabilidad de la aplicación. Las herramientas que se evaluaron fueron las siguientes:

- Cuestionario de Meyer y Allen (Montoya, 2014).
- (UWES) Utrech (Gilchrist, Villalobos, & Fernandez, 2013).
- Cuestionario de Peiró y Prieto (Paz & Betanzos, 2007).
- (OCQ) Organizational Commitment Questionnaire (Betanzos, Andrade, & Paz, 2005).
- Cuestionario de Katia Puentes y Adriano Alves (Puente & Alves, 2017).

Tabla 5. Modelo conceptual de la herramienta de evaluación de Compromiso Laboral.

MODELO CONCEPTUAL DE LA HERRAMIENTA				
Cuestionario de Meyer y Allen	(UWES) Utrech	Cuestionario de Peiró y Prieto.	(OCQ) Organizational Commitment Questionnaire	Cuestionario de Katia Puentes y Adriano Alves.
El cuestionario consta de 18 ítems, los cuales son de fácil comprensión para los colaboradores, ya que tienen un lenguaje sencillo y claro.	Este cuestionario consta de 17 preguntas de fácil comprensión divididas en dos factores que son: factor vigor y factor absorción	El cuestionario consta de 41 ítems para medir el compromiso con la organización.	El cuestionario tiene 15 ítems en inglés para medir el compromiso organizacional.	Los autores dividen al compromiso organizacional en tres dimensiones: la primera la marcan como compromiso organizacional, la cual consta de 12 preguntas, la segunda dimensión la llaman Atrinchamiento con 18 ítems y la última dimensión se llama Consentimiento organizacional la cual consta de 9 ítems.
VALIDEZ Y FIABILIDAD				
Cuestionario de Meyer y Allen	(UWES) Utrech	Cuestionario de Peiró y Prieto.	(OCQ) Organizational Commitment Questionnaire	Cuestionario de Katia Puentes y Adriano Alves
Según el alfa de Cronbach el nivel de fiabilidad es de 0.82 para el compromiso afectivo, 0.73 para el compromiso normativo y de 0.76 para el compromiso	Evaluando el Engagement de manera global, presentó un coeficiente de Cronbach de 0.87. (Gilchrist, Villalobos, & Fernandez, 2013)	En compromiso afectivo tiene una alfa de Cronbach $\alpha = 0.87$, en el compromiso de implicación tiene un alfa de Cronbach de $\alpha = 0.84$ y por último para el compromiso de continuidad un alfa de Cronbach de	El instrumento tiene una consistencia interna (Alpha) de 0.87. (Betanzos, Andrade, & Paz, 2005)	Este test solo ha sido validado en Brasil, y la validez se determina por cada dimensión, siendo así; compromiso organizacional $\alpha = 0.915$ Atrinchamiento $\alpha = 0.80$ Consentimiento organizacional $\alpha = 0.80$ (Puente & Alves, 2017)

calculativo
(Montoya, 2014)

$\alpha=0.76$. (Paz &
Betanzos, 2007)

CONFIDENCIALIDAD Y ANONIMATO

Cuestionario de Meyer y Allen	(UWES) Utrech	Cuestionario de Peiró y Prieto.	(OCQ) Organizational Commitment Questionnaire	Cuestionario de Katia Puentes y Adriano Alves.
Como todos los cuestionarios que se aplican a organizaciones depende del encargado de la investigación si el mismo puede ser o no confidencial, en este caso para fines académicos el cuestionario será totalmente anónimo.	El test tiene un grado de confidencialidad muy alto, por la naturaleza del mismo este se debe realizar de manera individual y no se pide a los colaboradores que pongan su nombre.	Alto grado de confidencialidad, los colaboradores no tienen la obligación de poner sus datos personales ya que es con fines académicos.	Por ser un Test con fines académicos tiene un alto grado de confidencialidad.	Este test tiene fines académicos por lo cual se garantiza la confidencialidad del mismo.

FINALIDAD

Cuestionario de Meyer y Allen	(UWES)	Cuestionario de Peiró y Prieto.	(OCQ) Organizational Commitment Questionnaire	Cuestionario de Katia Puentes y Adriano Alves
El fin de este cuestionario es lograr identificar el nivel de compromiso que tienen los colaboradores para así poder tomar acciones.	La finalidad de este cuestionario es tener resultados con un alto grado de validez para diagnosticar a los colaboradores de la empresa en cuanto al compromiso que poseen.	Este cuestionario tiene como propósito diagnosticar el compromiso de los colaboradores en cuanto a la organización.	Los reactivos reflejan una combinación de actitudes del empleado con la organización. Cuando el empleado obtiene altas calificaciones en este cuestionario se puede deber a que la persona concuerda con las metas organizacionales, que intenta mantenerse como miembro de la organización. Un bajo puntaje podría verse como un empleado no comprometido. (Betanzos, Andrade, & Paz, 2005)	Este cuestionario tiene como objetivo medir el compromiso organizacional mediante el compromiso afectivo.

DIMENSIONES DE EVALUACIÓN

Cuestionario de Meyer y Allen	(UWES)	Cuestionario de Peiró y Prieto.	(OCQ) Organizational Commitment Questionnaire	Cuestionario de Katia Puentes y Adriano Alves
El cuestionario evaluará tres dimensiones, las cuales son: compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso calculativo.	Esta evaluación consta de dos factores: Factor I: Compuesto por los ítems 11, 15, 9, 2, 13, 12, 7, 10, 17, 5, 14, 8 y 16 (ordenados de mayor a menor carga), incluyendo los cinco ítems del factor que Schaufeli et al. (2002)	El cuestionario consta de 15 ítems para medir el compromiso afectivo, 10 ítems para medir el compromiso de continuidad y de 16 ítems para medir la implicación.	El primer factor tiene 9 ítems redactados positivamente y el según factor 6 ítems con puntuación inversa. (Brierley, 1996)	Evalúa una dimensión que mide el compromiso organizacional que consta de 12 preguntas.

denominaron Dedicación, cuatro del factor Absorción y tres del factor Vigor. Factor II: Constituido por los ítems 1, 4, 3 y 6, considera dos ítems del factor original de Vigor y dos del factor original de Absorción. Se le denominó Entusiasmo por el trabajo, ya que sus ítems aluden al nivel de energía y placer que produce la actividad laboral.

GRATUIDAD				
Cuestionario de Meyer y Allen	(UWES)	Cuestionario de Peiró y Prieto.	(OCQ) Organizational Commitment Questionnaire	Cuestionario de Katia Puentes y Adriano Alves
Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
DISPONIBILIDAD				
Cuestionario de Meyer y Allen	(UWES)	Cuestionario de Peiró y Prieto.	(OCQ) Organizational Commitment Questionnaire	Cuestionario de Katia Puentes y Adriano Alves.
El cuestionario está disponible para cualquier tipo de investigación.	Este cuestionario tiene libre accesibilidad para cualquier tipo de investigación.	Se encuentra la información relacionada a este cuestionario, pero el mismo no está disponible en Internet.	El cuestionario está disponible, pero es traducido al español por lo cual se debe realizar los estudios adecuados para la validez en el país.	El cuestionario es de difícil acceso en Internet (no se encuentra el instrumento en internet, pero si existen artículos académicos científicos donde se menciona el uso del mismo) y las preguntas están en portugués.

Para determinar qué instrumento se utilizará para la medición del compromiso organizacional, se realizó una investigación de cinco Test, los cuales fueron: Cuestionario de Meyer y Allen, UWES, Cuestionario de Peiró, Prieto y (OCQ) Organizational Commitment Questionnaire y Cuestionario de Katia Puentes y Adriano Alves. La herramienta más apropiada para realizar esta investigación fue el Cuestionario de Meyer y Allen porque se realizó una reunión en el Hospital General Puyo en la cual se mencionó todos los instrumentos analizados y las personas encargadas de la toma de evaluaciones determinaron que esta herramienta debe ser utilizada por las siguientes razones: se analizaron varios parámetros, uno de ellos la confiabilidad la cual es de 0.82 para el compromiso afectivo, 0.73 para el compromiso normativo y de 0.76 para el compromiso calculativo, este cuestionario mide tres tipos de compromiso a través de 18 ítems, este también es un factor importante, ya que por facilidad de tiempo y aun de comprensión

esta herramienta sigue siendo la más viable. En comparación de las otras herramientas se puede mencionar que el Test UWES mide otros constructos como la dedicación, la absorción y el vigor a los cuales se les denominó entusiasmo por el trabajo, ya que se refiere al nivel de energía que se genera por la actividad laboral. En cuanto al cuestionario de Peiró y Prieto se pudo determinar que es un cuestionario más extenso, y por motivos de facilidad para los colaboradores se lo descartó, ya que por la magnitud de la investigación ya se estarían realizando tres evaluaciones en comparación al cuestionario (OCQ) Organizational Commitment Questionnaire después del análisis se encontró que el grado de confiabilidad es alto, este cuestionario es traducido al español por lo cual, no ha sido utilizado muchas veces, a pesar de que su fiabilidad sea alta al momento de la traducción puede existir una variación.

Para finalizar se realizó la investigación acerca del Cuestionario de Katia Puentes y Adriano Alves que ha sido probado en Brasil, estos autores mencionan que el compromiso organizacional está determinado solo por el compromiso afectivo, esta parte del test es la que evidencia el compromiso real del trabajador, ya que el compromiso normativo es solo una gratitud que el empleado siente con la empresa por todos los beneficios que le está otorgando y el compromiso de continuidad o como lo llaman los autores de atrincheramiento, es la necesidad de las personas que tienen de estar en la empresa por miedo a no encontrar otro trabajo (Puente & Alves, 2017) .

Aunque esta investigación tiene mucho sustento en Brasil se ha determinado de acuerdo a una reunión en el Hospital General Puyo que el instrumento debe tener una validez dentro del país, por lo cual la herramienta que se escogió fue la de Meyer y Allen puesto que se han realizado estudios previos confirmando su validez y confiabilidad en el país.

2.4 Rotación laboral

Cuando se menciona la rotación laboral, se tienen que tomar en cuenta dos aspectos fundamentales, los factores internos y externos. Dentro de los factores externos se encuentra la situación de oferta y demanda de las empresas, pues al presentarse una oportunidad más atractiva para el colaborador, este podría verse interesado en aceptarla. Por otro lado, el factor interno de la empresa se refiere a la política salarial y cómo este cumple con la expectativa de cada colaborador (Flores, Abreu, & Badii, 2008).

También es importante medir la intención rotación del personal en una organización ya que se podría llegar a tomar medidas preventivas y realizar un seguimiento para determinar cuál es la causa y diseñar un plan de mejora en cuanto a esta área. Previa a estas investigaciones es necesario tener una definición clara acerca de lo que es la rotación en la organización, Flores, Abreu y Badii definen a la rotación laboral como:

Fluctuación entre una organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización o el de las que salen de ella. La rotación de personal se expresa mediante la relación porcentual entre las admisiones y los retiros, y el promedio de los trabajadores que pertenecen a la organización en cierto periodo (Flores, Abreu, & Badii, 2008, pág. 77).

2.4.1 Tipos de rotación

2.4.1.1 Rotación interna

La rotación interna se refiere al movimiento dentro de la organización como Galindo (2017) menciona en su disertación, Efecto de la rotación de personal en la rentabilidad de la empresa Prosegur Vigilancia y Seguridad Privada “La rotación de personal dentro de la organización involucra tanto la movilidad originada por ascensos internos, vacantes como producto de bajas cubiertas con personal interno y movimientos laterales” (Galindo, 2017, pág. 18). Estos movimientos se pueden dar por bajo desempeño o por crecimiento de la persona.

2.4.1.2 Rotación externa

Al mencionar el término externo se determina que “La rotación de personal externa comprende altas y las bajas de personal que atienden a múltiples causas como: terminación de contrato, renunciaciones, fallecimientos, entre otros” (Galindo, 2017, pág. 18), es decir, las personas que definitivamente rompen su relación laboral con la organización. Sea por decisión propia o por decisión de la empresa.

2.4.2 La rotación de personal y sus costos

La rotación de personal implica muchos gastos en la organización, cuando una empresa tiene altos índices de rotación externa da una señal que algo está pasando y por esta razón sus colaboradores deciden irse, es importante que las organizaciones sepan

determinar cuál es el costo de la rotación de personal, para lo cual existen varias fórmulas que se detallan a continuación:

$$R = \frac{B}{N} \times 100 \quad \text{o} \quad R = \frac{B-1}{N} \times 100$$

Figura 1. Fórmula de determinación del Índice de Rotación.

En dónde: R= índice de rotación (%)

- B= Número de bajas
- N= Promedio de personas en nómina, en el período considerado
- 1= Número inevitable de bajas (muerte, reducciones de personal)

(Flores, Abreu, & Badii, 2008)

2.4.3 Factores que influyen en la rotación laboral

Existen factores adicionales que pueden influenciar en la rotación de personal, uno de ellos es la insatisfacción, cuando una persona no cumple con sus expectativas sean salariales o emocionales, a corto o largo plazo su decisión será abandonar su empleo por otro que cumpla con las mismas.

Otro factor fundamental es la motivación, una organización debe motivar continuamente a sus colaboradores de esta manera la compañía se vuelve competitiva con las demás, ya que en la actualidad las personas están más interesadas en el salario emocional que proporciona la empresa. Se lo considera como un ancla emocional a la misma (Flores, Abreu, & Badii, 2008).

2.4.4 Ventajas y desventajas de la rotación laboral

La rotación de personal tiene algunas ventajas, en primer lugar, da la oportunidad a la organización de oxigenación, es decir, reemplazar a personal antiguo por nuevos talentos.



Figura 2. Ventajas y desventajas de la Rotación de Personal.

Fuente: (Galindo, 2017).

2.4.5 Intención de Rotación Laboral

Thatcher, Stepina y Boyle (2002) citado en Hernández, Hernández, & Mendieta (2013), sugieren que la intención de la rotación de los colaboradores anticipa y pronostica la rotación de personal, además de que el compromiso organizacional es influido puesto que tiene una relación negativa con la intención de rotación de personal. Por otro lado, la satisfacción laboral y la significancia en la tarea tuvieron un efecto positivo sobre el compromiso organizacional. También la significancia de la tarea, la variedad en la tarea y la autonomía tuvieron una influencia positiva en la satisfacción laboral. Aunque la percepción competitiva del salario demostró una relación débil con la satisfacción laboral, asimismo indicaron que la percepción del mercado laboral tuvo una fuerte influencia positiva sobre la intención de rotación de personal (Hernández, Hernández, & Mendieta, 2013).

2.4.6 Medición de intención de rotación laboral

Para determinar qué instrumento se utilizará para la medición de la intencionalidad de abandonar el puesto, se realizó una investigación, la misma que dio como resultado dos test, los cuales se detallan a continuación:

- TIS – 6 (Roodt, 2006).
- Cuestionario de Propensión al abandono de la organización (PAO), 1992.
- The Michigan Assessment of Organizations Questionnaire (1979).

Se tomó en cuenta los siguientes parámetros para determinar que herramienta es la más factible para la investigación presente.

Tabla 6. *Modelo Conceptual de la Herramienta de Evaluación de Rotación Laboral.*

MODELO CONCEPTUAL DE LA HERRAMIENTA		
TIS – 6	Cuestionario de Propensión al abandono de la organización (PAO)	The Michigan Assessment of Organizations Questionnaire
Consta de 6 ítems claros y concisos para evaluar el nivel de intencionalidad de abandono de puestos de trabajo.	Este cuestionario está compuesto por cuatro (4) ítems de los cuales uno (1) es inverso.	Se ha empleado una adaptación de 4 ítems de fácil comprensión.
VALIDEZ Y FIABILIDAD		
TIS – 6	Cuestionario de Propensión al abandono de la organización (PAO)	The Michigan Assessment of Organizations Questionnaire
TIS - 6, fiabilidad global de $\alpha = 0,80$. (Roodt, 2006)	(González- Romá, Merí, Luna, & Lloret, 1992), a partir del índice de Alpha de Cronbach estimaron la confiabilidad de la escala de cuatro (4) ítems, obteniendo un resultado 0,81 de consistencia interna, lo que evidencia que la escala está constituida por ítems fiables.	El valor del Coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,89. (Lazarte, 2016)
CONFIDENCIALIDAD Y ANONIMATO		
TIS – 6	Cuestionario de Propensión al abandono de la organización (PAO)	The Michigan Assessment of Organizations Questionnaire
El instrumento tiene absoluta confidencialidad y anonimato para los colaboradores que lo realicen.	No existen referencias que indiquen si la herramienta es de uso confidencial o anónima.	No se pedirán nombres a los colaboradores que realicen el cuestionario, ya que es con fines académicos.
FINALIDAD		
TIS – 6	Cuestionario de Propensión al abandono de la organización (PAO)	The Michigan Assessment of Organizations Questionnaire
El objetivo de realizar esta evaluación es prevenir el abandono de puestos de trabajo, tomando medidas específicas en el caso que se detecte este problema.	Medir el deseo de los trabajadores de retirarse de manera voluntaria de sus puestos de trabajos actuales	Medir la intencionalidad de los colaboradores de rotación de la institución.
DIMENSIONES		
TIS – 6	Cuestionario de Propensión al abandono de la organización (PAO)	The Michigan Assessment of Organizations Questionnaire
Este cuestionario mide una sola dimensión que es la de	El cuestionario evalúa una sola dimensión la cual es la intención de	Los 4 ítems hacen referencia a: “Me encuentro buscando un nuevo trabajo”

intencionalidad de los colaboradores de abandonar su puesto de trabajo, por lo cual es viable para la realización de este estudio.	rotación que tienen los colaboradores, en base a 6 preguntas:	y “Si tuviera oportunidad, tomaría algún otro empleo”. Los ítems son evaluados en una escala del 1 al 5, donde 1 significa “nunca” y 5 significa “siempre”
1. ¿Con que frecuencia ha considerado la opción de conseguir otro trabajo que se ajuste más a sus necesidades e intereses?	1. Para mí este trabajo es provisional	
2. ¿Con que frecuencia se siente frustrado en su trabajo actual porque no le dan la oportunidad de lograr sus metas profesionales?	2. Si una empresa de la competencia me ofreciera un puesto de trabajo con las mismas condiciones económicas que tengo en la actualidad, cambiaría de empresa	
3. ¿Con que frecuencia ha considerado salirse de su trabajo actual?	3. No me importaría cambiar de empresa	
4. ¿Con que frecuencia tiene ganas de realmente ir a trabajar?	4. Mi lugar de trabajo queda muy lejos mi vivienda	
5. ¿Qué tan probable es que usted acepte un trabajo diferente por la misma paga?	5. Me gustaría desarrollar mi carrera profesional dentro de mi empresa actual	
6. ¿En qué medida su trabajo actual le permite satisfacer sus necesidades personales?	6. A menudo pienso que me sentiría más a gusto en otra empresa	

GRATUIDAD

TIS - 6	Cuestionario de Propensión al abandono de la organización (PAO)	The Michigan Assessment of Organizations Questionnaire
Gratuito	Gratuito	Gratuito

DISPONIBILIDAD

TIS - 6	Cuestionario de Propensión al abandono de la organización (PAO)	The Michigan Assessment of Organizations Questionnaire
El cuestionario se encuentra disponible en Internet	El cuestionario está disponible pero no existen indicaciones de metodología de calificación.	El cuestionario se encuentra disponible en internet.

De acuerdo a la investigación realizada para determinar qué instrumento se va a utilizar para la medición de la intención de rotación de los colaboradores, se obtuvo como resultado que el instrumento a aplicar será TIS – 6, el mismo que cumplió varios parámetros. Se tomaron en cuenta dos test que miden la intención de rotación, en primer lugar, la evaluación TIS – 6 que tiene un alto grado de confiabilidad siendo este de $\alpha = 0,80$ por otro lado se tiene que tomar en cuenta que este Test ha sido traducido al español y ya ha sido validado de acuerdo al idioma teniendo en cuenta el medio en que se va a aplicar (Roodt, 2006). Es importante saber que este Test es de fácil comprensión y tiene 6 ítems. Por otro lado, se evaluó el Test PAO, donde se determinó su grado de confiabilidad y las dimensiones que se evaluarán, es importante mencionar que la metodología de interpretación de resultados no está clara y no se encontró información al respecto. Por último, se analizó el test The Michigan Assessment of Organizations Questionnaire, del cual se determinó que tiene un alto grado de confiabilidad y tiene 4

ítems de fácil comprensión, también se determinó que es una adaptación de anteriores Test, por lo cual no se tomó el mismo como herramienta a utilizar.

Después de haber revisado las herramientas de evaluación y de haber escogido las más idóneas para esta investigación, se delimitó la población a quienes sería dirigida estas evaluaciones.

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Alcance

La evaluación realizada se enfocó en las tres áreas existentes en la institución, área operativa, administrativa y personal de servicios generales o externalizado, además se dirigió a mandos gerenciales, mandos medios y personal operativo.

3.2 Diseño

La investigación tiene un diseño transeccional, pues describe la relación de las tres variables en un tiempo determinado, midiendo la relación de los riesgos psicosociales como variable independiente, en el compromiso y la rotación como variables dependientes, la investigación también es correlacional ya que su principal objetivo es evidenciar la relación entre los riesgos psicosociales con el compromiso y la intención de rotación.

3.3 Población y muestra

El Hospital General Puyo cuenta con 316 trabajadores distribuidos en las diferentes áreas tanto operativa como administrativa, contando además con el personal externo que consta de 86 trabajadores distribuido en las áreas de limpieza, lavandería, cocina, seguridad y guardianía. Para efectos de esta investigación se planificó trabajar con toda la población tomando en cuenta que existió un porcentaje (9.45%) es decir 37 trabajadores que no realizaron las encuestas por diferentes motivos como, vacaciones, turnos rotativos y por la naturaleza del trabajo que el hospital demanda. Es importante mencionar que se realizaron dos periodos de evaluación para el personal externalizado, la primera en los meses de noviembre y diciembre del año 2017 a 29 personas y la segunda en el mes de febrero del año 2018 a 65 personas, con motivo de la culminación del contrato del personal evaluado en el mes de diciembre y el nuevo personal contratado, el cual fue evaluado en el mes de febrero, como se mencionó anteriormente, tomando en cuenta que una parte del personal que culminó su contrato, se le fue renovado. Al final del proceso de evaluación se obtuvo un total de 393 participantes:

- **Operativos y Administrativos:** 299
- **Externalizados (Fuera de la Organizacional):** 29

- **Externalizados (Trabajando Actualmente): 65**
- **Total: 393**

3.4 Fuentes de información

La información recaudada para la investigación presente es tomada de fuentes secundarias, tales como libros extraídos de la biblioteca de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, artículos científicos que se han desarrollado en otros países acerca del mismo tema, tomados de revistas científicas y fuentes primarias a partir de la aplicación de los instrumentos (F-Psico, Batería de Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales - Gloria Villalobos, Compromiso Organizacional Meyer y Allen, TIS-6).

3.5 Proceso Metodológico

En el primer acercamiento con la Institución, realizado en la primera semana del mes de Julio del año 2017 se acordó de manera verbal la realización de la presente investigación con tres representantes del Hospital General Puyo (Responsables del área de medicina ocupacional, talento humano y seguridad y salud ocupacional). El convenio realizado entre los investigadores y el personal del hospital se generó por una necesidad de las dos partes, puesto que la Institución requería evaluar la influencia de los riesgos psicosociales en el trabajo para cumplir con el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082 emitido por el Ministerio del Trabajo y los investigadores con la finalidad de desarrollar una investigación que les permita obtener su título profesional. Además de realizar la evaluación de riesgos psicosociales se acordó evaluar el compromiso y la intención de rotación con el fin de obtener un panorama de la percepción que tiene el colaborador respecto a su trabajo y la institución. Los investigadores acordaron realizar un sondeo previo para la obtención de las herramientas más idóneas para la obtención de resultados en la presente disertación.

Posteriormente, en el mes de noviembre del año 2017 se realizó un segundo acercamiento, con el fin de planificar el método de evaluación, las herramientas a utilizar y establecer las fechas en las que se realizará la contestación por parte del personal. Para la obtención de resultados se acordó utilizar la plataforma de Google y su herramienta “Formularios de Google” previo a la evaluación, mediante las herramientas Quipux y Zimbra se dio a conocer las fechas en las cuales se realizarían las evaluaciones (Ver Anexo 3). Después de realizar una comparación entre varios instrumentos, se propuso

utilizar 4 herramientas para la recolección de información las cuales fueron: F-Psico 3.1 y la evaluación extralaboral de la batería de Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales - Gloria Villalobos para la evaluación de riesgos psicosociales (Ver Tabla 3). Herramienta de evaluación de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (Ver Tabla 4) y herramienta de evaluación de intención de rotación laboral, TIS-6 (Ver Tabla 5). A pesar de que se utilizaría el correo interno para la socialización y levantamiento de información, una parte del mismo no tenía acceso a este, para ello se planificó el levantamiento de manera digital a quienes disponían del correo y presencial a quienes no. Como parte del protocolo de evaluación se emitió el consentimiento informado (Ver Anexo 3) suscrito por el representante del área de seguridad y salud ocupacional, ratificando la disposición del proceso investigativo por parte de la Entidad.

Después de haber analizado estos factores, se acordó realizar la evaluación al personal en las siguientes fechas:

Los días 11 – 18 de diciembre del año 2017, después de haber socializado se dio apertura a la realización de las evaluaciones de manera digital y los días 15 y 16 de diciembre del mismo año en horario de 09h00 a 17h00, se procedió a evaluar de manera presencial al grupo de trabajadores pertenecientes al área de Externalizados (Limpieza, lavandería, cocina, seguridad y guardiana) y otro grupo denominado “Código del Trabajo”. El número de personas evaluadas el día 15 fue de 10, y el día 16 fueron 19 los colaboradores que respondieron, obteniendo un total de 29. Debido a la naturaleza del trabajo que los colaboradores tienen en las áreas de cocina y guardiana, no cumplieron con las evaluaciones ya que no podían abandonar su puesto de trabajo para dirigirse al auditorio en donde se efectuaron las evaluaciones o porque cumplen turnos rotativos. El personal externalizado que se encontraba brindando sus servicios en la Institución, se encontraba laborando bajo un contrato que tenía un año de duración, este contrato culminaba el 31 de diciembre del año 2017, es decir el personal que fue evaluado no estaría vigente en el año 2018 razón por la cual se efectuaría una nueva contratación de personal externalizado, requiriendo una nueva fecha para la recolección de información.

En una tercera reunión efectuada en el mes de enero del año 2018, se analizó el proceso de la fase de evaluación y se acordó prolongar el tiempo que disponía el personal para realizar su contestación como fecha límite el día 21 de febrero de 2018. Además, se determinó una nueva fecha de evaluación presencial para el nuevo personal externalizado,

la cual se desarrolló en los días 16 y 17 de febrero del mismo año. Una vez realizada la aplicación presencial acordada, se obtuvieron 46 respuestas el día 16 de febrero y 19 adicionales el día 17 de febrero.

Una vez cumplida esta fase, y cerrado el proceso de obtención de resultados, se procedió a ingresar las encuestas realizadas de manera presencial, a la plataforma de Google obteniendo un total de respuestas de 393. El total de respuestas obtenidas no corresponden a la población total de la institución puesto que por la naturaleza del trabajo en el hospital y las exigencias que el mismo demanda en sus trabajadores, existieron varios casos en los cuales, un porcentaje del personal no pudo realizar la evaluación (9.45%).

Con el número de respuestas y la población determinada con la que se procesaría la información obtenida, se procedió a realizar la tabulación de datos mediante el método IBM – SPSS el cual es un software de análisis predictivo que proporciona informes o análisis estadísticos. Además, se realizó el estudio descriptivo para identificar los mayores riesgos por área de trabajo, y para la correlación se utilizó el coeficiente de Pearson que “Tiene como objetivo medir la fuerza o grado de asociación entre dos variables aleatorias cuantitativas que poseen una distribución normal bivariada conjunta” (Restrepo & González, 2007, pág. 185).

Cabe recalcar que en este análisis se identificaron aquellos ítems que debían eliminarse con la finalidad de incrementar la fiabilidad de cada factor de los instrumentos utilizados, siendo así en el F-Pisco 3.1 se procedió a excluir las siguientes variables 5, 6, 3, 7, 8, 57, 58, 61, 64, 65, 26, 62, 63, 4, 71, 80, 81, 83, 84, 44, 48, 49, 52, 53 y 54 que pertenecían a distintos factores, la fiabilidad de cada factor se puede evidenciar en el índice de anexos (Ver Anexo 5). Mientras en compromiso se eliminaron los ítems: 1, 3, 4, 16, 17, 2, 5 y la dimensión de continuidad, dando como resultado único las variables de compromiso afectivo con una fiabilidad de $\alpha = 0.84$ y para el compromiso normativo una fiabilidad de $\alpha = 0.76$. Por último, en intención de rotación se eliminaron las variables 4 y 6 dando una fiabilidad del $\alpha = 0.74$.

Del total de la muestra se eliminaron 3 personas ya que, en sus respuestas tenían varias omisiones, lo cual afectaba el resultado de las evaluaciones.

Al realizar la investigación se encontraron ciertas limitaciones, una de ellas fue en el análisis de resultados, específicamente en el cuestionario F-Psico 3.1, puesto que posee una herramienta digital que arroja sus resultados y los clasifica de acuerdo al nivel de riesgo obtenido, pero no proporciona datos estadísticos como baremos para realizar un diagnóstico manual, esto generó inconvenientes, ya que varios de los cuestionarios se tomaron de manera física lo cual dificultó el ingreso al sistema.

Otra limitación encontrada fue la socialización y sensibilización, pues los colaboradores recibieron un correo electrónico en el cual se indicaba que se realizarían los cuestionarios, pero no existió una adecuada sensibilización sobre el tema de riesgos psicosociales, lo cual creó incertidumbre en el personal ya que se mal interpretó las evaluaciones psicológicas con una evaluación del desempeño y muchos de los colaboradores presentaron resistencia a ser evaluados.

La naturaleza del trabajo en una institución que brinda servicios de salud, tiene bastante irregularidad respecto a la presencia de los colaboradores en sus jornadas de trabajo, ya que, al cumplir con horarios rotativos, implica que en muchos de los casos no se pueda contar con todo el personal al momento de socializar el programa de evaluación y rendir las evaluaciones.

El contar con un grupo de personas que trabajen bajo un contrato por tiempo definido, generó limitaciones. Para efectuar la presente investigación se debió realizar una segunda fase de evaluaciones puesto que el primer grupo de personal externalizado culminó su contrato de trabajo durante la investigación.

CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

En este estudio para consecución de los objetivos planteados y la comprobación de las hipótesis definidas que mencionan:

- A mayor existencia de riesgos psicosociales menor compromiso en el Hospital General Puyo en el año 2017 – 2018
- A menor existencia de compromiso, mayor nivel de rotación laboral en el Hospital General Puyo en el año 2017 – 2018, se realizaron los siguientes análisis

Tabla 7. *Correlaciones entre variables*

CORRELACIONES	IRotacion		C_afectivo		C_normativo	
	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
C_afectivo	-,420**	0.000	1		,344**	0.000
C_normativo	-,431**	0.000	,344**	0.000	1	
T_fuera	,185**	0.000	-,134**	0.008	-,140**	0.006
Desplazamiento	,239**	0.000	-,145**	0.004	-,123*	0.015
Interpersonales	,203**	0.000	-,198**	0.000	-,193**	0.000
Entorno	,284**	0.000	-,178**	0.000	-,194**	0.000
Vivienda	,116*	0.021	-,145**	0.004	-,141**	0.005
Familiares	,143**	0.005	-,148**	0.003	-,193**	0.000
Economía	,111*	0.028	-0.069	0.174	-0.049	0.339
Movilización	,155**	0.002	-,192**	0.000	-,122*	0.016
Desarrollo	-,262**	0.000	,187**	0.000	,236**	0.000
Apoyo Social	-0.012	0.821	,146**	0.004	,197**	0.000
Participación	-0.035	0.489	0.057	0.258	,144**	0.004
Dificultad Rol	,325**	0.000	-,177**	0.000	-,191**	0.000
Cla_expectativas	-,206**	0.000	,125*	0.013	,190**	0.000
Rep_emociones	,165**	0.001	-,107*	0.035	-,136**	0.007
Supervisión	-,147**	0.004	,161**	0.001	,131**	0.009
ExtraHoras	,135**	0.007	-,105*	0.038	-,177**	0.000
Autonomía	-0.088	0.081	0.072	0.154	,188**	0.000

En función de la tabla 7 se determina que la correlación entre riesgos psicosociales, compromiso e intención de rotación tiende a ser baja, sin embargo, existen ciertos factores como; Relaciones interpersonales (-,198*), Facilidad de Movilización (-,192**), Influencia del Entorno Extralaboral sobre el trabajador (-,178**), Oportunidad de Crecimiento y Desarrollo (,187**), que pese a tener baja correlación tienen un incremento de la misma en Compromiso Afectivo.

En la dimensión de Compromiso Normativo existen la siguiente correlación de factores; Oportunidad de Crecimiento y Desarrollo (,236**), Demandas de trabajo y Apoyo Social (,197**), Influencia del Entorno Extralaboral sobre el trabajador (-,194**)

que, de igual manera, a pesar de tener una correlación baja, puntúan las más altas correlaciones en esta investigación.

Por lo tanto, se contrasta que en la primera hipótesis que se planteó, existe una relación baja entre riesgos psicosociales y el compromiso.

En la segunda hipótesis que se planteó se puede determinar qué; en base a los resultados obtenidos y a la correlación arrojada, la hipótesis se contrasta puesto que los datos obtenidos son; Compromiso Afectivo (-,420**), Compromiso Normativo (-,431**).

4.1 Riesgos psicosociales – Intralaborales

Área Operativa

Sin embargo, pese a que no existe una relación representativa, es importante analizar cómo están los riesgos psicosociales, el compromiso y la intención de rotación por cada área del hospital general Puyo.

En primer lugar, se analizó el área operativa, con un número total de 249 trabajadores correspondiente al 64% de la muestra.

El primer cuestionario que se analizó fue F-Psico 3.1 del cual se obtuvo un resultado de 9 factores. Como primer paso se determinó el promedio de cada uno de los factores para proseguir con el análisis respectivo.

Basándonos en una apreciación propia enfocado en los resultados en general y la situación actual que vive la Institución, se ha visto que los factores cuyo promedio se encuentran en un rango menor a 2 demuestran que no existe una relevancia de intervención al momento, por lo que no se consideran para este análisis, pero aquellos que puntúan 3 o más se los describe como riesgos elevados y muy elevados, detallados a continuación:

Tabla 8. *Promedios del cuestionario F-Psico 3.1 – Área Operativa*

Desarrollo	Apo yo Soci al	Participación	Dificultad Rol	Claexpectativas	Repemociones	Supervisión	ExtraHors	Autonomía
249	249	249	249	249	249	249	249	249
2.51	3.22	2.12	1.68	3.20	2.32	3.73	2.65	2.87

Al establecer las frecuencias de los factores que puntúan 3 o más, se realizó el análisis correspondiente.

Tabla 9. *Frecuencias de la dimensión Demandas de Trabajo-Apoyo Social – Área Operativa*

DEMANDAS DE TRABAJO - APOYO SOCIAL		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	0	0.0%
(2) A veces	59	23.7%
(3) a menudo	190	76.3%
TOTAL	249	100.0%

En el factor de demandas de trabajo - apoyo social se puede determinar que el 76.3% de los trabajadores tienen una alta demanda en su trabajo, pero a la vez tienen un alto porcentaje de apoyo social, lo que ocasiona que no exista un riesgo inminente pues la contención en cualquier tipo de demanda permite disminuir la sensación de vulnerabilidad.

Tabla 10. *Frecuencias de la dimensión Claridad de Expectativas – Área Operativa*

CLARIDAD DE EXPECTATIVAS		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Muy clara	2	0.8%
(2) clara	49	19.7%
(3) Poco clara	161	64.7%
(4) Nada clara	37	14.9%
TOTAL	249	100.0%

En el factor de claridad sobre expectativas de desempeño, el 64% menciona que tienen poca claridad sobre sus funciones y como deben hacerlas, por lo tanto, se puede decir que tienen un riesgo elevado, pero en el cual se puede intervenir para mejorarlo.

Tabla 11. *Frecuencias de la dimensión de Supervisión – Área Operativa*

SUPERVISIÓN		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) No interviene	9	3.6%
(2) Insuficiente	14	5.6%
(3) Excesiva	39	15.7%
(4) Adecuada	187	75.1%
TOTAL	249	100%

La dimensión de supervisión se tomó en cuenta ya que, en el promedio del cuestionario F-Psico 3.1, dicha dimensión puntúa 3.20, cabe recalcar que si se observan las respuestas se evidencia que el porcentaje más alto se sitúa en la contestación

“adecuada” con el 75.1%. Un punto a considerar es que la dimensión tiene puntuación cruzada, por esta razón su promedio es elevado, aunque no represente un riesgo inminente.

Área Administrativa

En segundo lugar, se analizó el área administrativa con un total de 47 trabajadores correspondientes al 12% de la muestra, de igual manera se tomó en cuenta solo a los factores que puntúan más de 3.

Tabla 12. Promedios del cuestionario F-Psico 3.1 – Área Administrativa

Desarrollo	Apoyo Social	Participación	Dificultad Rol	Clasificación	Repemoci ones	Supervisión	Extra Horas	Autonomía
47	47	47	47	47	47	47	47	47
2.27	3.01	2.06	1.91	3.07	2.52	3.38	2.07	2.81

Al determinar dichos factores, se analizó cada uno de ellos para establecer un diagnóstico.

Tabla 13. Frecuencias de la dimensión Demandas de Trabajo-Apoyo Social – Área Administrativa

DEMANDAS DE TRABAJO - APOYO SOCIAL		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	0	0%
(2) A veces	16	34%
(3) A menudo	31	66%
TOTAL	47	100.0%

En el factor de demandas de trabajo - apoyo social se puede determinar que el 66% del área administrativa refleja que existe una alta demanda en su trabajo, es decir, las personas tienen más funciones y tareas de lo establecido por cargo, cabe recalcar que al mismo tiempo tienen un buen nivel de apoyo social, atenuando el riesgo laboral.

Tabla 14. Frecuencias de la dimensión Claridad de Expectativas – Área Administrativa

CLARIDAD DE EXPECTATIVAS		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Muy clara	1	2.1%
(2) Clara	14	29.8%
(3) Poco clara	28	59.6%
(4) Nada clara	4	8.5%
TOTAL	47	100.0%

De acuerdo al análisis realizado, se puede determinar que en el factor Claridad de Expectativas existen 28 personas que representan el 59.6% del área administrativa que tienen riesgo elevado, esto se refleja ya que el porcentaje anteriormente mencionado corresponde a la respuesta “Poco Clara”.

Tabla 15. *Frecuencias de la dimensión de Supervisión – Área Administrativa*

SUPERVISIÓN		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) No interviene	5	10.6%
(2) Insuficiente	4	8.5%
(3) Excesiva	16	34.0%
(4) Adecuada	22	46.8%
TOTAL	47	100.0%

En el área administrativa, se determina que el 46.8% puntúan la respuesta “adecuada” mientras que el 34% tiene como respuesta “excesiva” se establece según los resultados arrojados que no existe un riesgo latente, aunque varios colaboradores representan un alto porcentaje de riesgo, se tomó en cuenta esta dimensión porque el promedio establecido puntúa 3.38 el mismo que se puede explicar ya que, dicha dimensión contiene una subdimensión denominada Participación, esta podría ser una razón para que los porcentajes sean elevados.

Área de Externalizados

En tercer lugar, se analizó el área externalizada con un total de 94 trabajadores correspondientes al 24% de la muestra, se extrajo el promedio de todos los factores, tomando en cuenta únicamente a los factores que puntúen más de 3.

Tabla 16. *Promedios del cuestionario F-Psico 3.1 – Área Externalizada*

Desarrollo	Apoyo Social	Participación	Dificultad Rol	Claridad de Expectativas	Repemoción	Supervisión	Extra Roles	Autonomía
94	94	94	94	94	94	94	94	94
2.79	2.64	1.87	1.66	3.26	2.29	3.68	2.85	2.68

Tabla 17. *Frecuencias de la dimensión Claridad de Expectativas – Área Externalizada.*

CLARIDAD DE EXPECTATIVAS		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Muy clara	3	3.2%
(2) clara	12	12.8%
(3) Poco clara	62	66.0%
(4) Nada clara	17	18.1%
TOTAL	94	100.0%

De acuerdo a los resultados encontrados se determinó que el 66% del personal tienen un riesgo elevado, dichos resultados reflejan que en el área no existe un adecuado flujo de información lo cual implica inconformidad y molestias en los colaboradores.

Tabla 18. *Frecuencias de la dimensión de Supervisión – Área Externalizada.*

SUPERVISIÓN		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) No interviene	3	3.2%
(2) Insuficiente	5	5.3%
(3) Excesiva	28	29.8%
(4) Adecuada	58	61.7%
TOTAL	94	100.0%

De acuerdo a los resultados arrojados, la respuesta con mayor frecuencia es “adecuada” con un porcentaje del 61.7% mientras que el 29.8% corresponde a la contestación “excesiva” se comprueba que no existe un riesgo elevado, de acuerdo al promedio establecido se determinó analizar esta dimensión, reiterando que la puntuación fue alta porque la misma tiene puntuación cruzada.

Al establecer los riesgos más altos de cada área se pudo determinar cuál de ellas es la más afectada, se concluyó que el factor “Claridad de expectativas” tiene un 66% de riesgo en el área de externalizados, siendo esta la más alta, este riesgo se puede derivar por la naturaleza del trabajo del área. De acuerdo a lo establecido con la dimensión de “Supervisión” se determinó que no existe un riesgo inminente. Por último, en “Demandas de trabajo – Apoyo social” solo las áreas operativa y administrativa reflejan un riesgo, el puntaje con mayor grado de riesgo está en el área operativa, teniendo un 75%, existen factores en dicha área que no pueden ser controlados, uno de ellos es la demanda de trabajo al ser una Institución hospitalaria no se puede impedir el ingreso de pacientes.

4.2 Riesgos psicosociales - Extralaborales

Área Operativa

El segundo cuestionario que se analizó fue el de riesgos Extralaborales en el área operativa, para lo cual se extrajo los promedios de los ocho factores que se detallan a continuación. Se decidió tomar en cuenta los factores que puntúen más de 3 para proceder a realizar un análisis.

Tabla 19. *Promedios del cuestionario Extralaboral – Área Operativa*

T_fuer a	Desplazamient o	Interpersonale s	Entorn o	Viviend a	Familiare s	Economí a	Movilizació n
249	249	249	249	249	249	249	249
2.33	2.22	1.78	1.89	1.26	1.37	2.36	1.84

De acuerdo al análisis realizado se determinó que en el área operativa no existen riesgos psicosociales de tipo extralaboral, pero se puede notar que en el factor de tiempo fuera de trabajo y desplazamiento y economía existen los valores más elevados.

Área Administrativa

En segundo lugar, se analizó el área administrativa para determinar si existen riesgos altos en cuanto al entorno extra laboral. Se presenta la tabla con el promedio de los factores.

Tabla 20. *Promedios del cuestionario Extralaboral – Área Administrativa.*

T_fuer a	Desplazamient o	Interpersonale s	Entorn o	Viviend a	Familiare s	Economí a	Movilizació n
47	47	47	47	47	47	47	47
2.45	2.09	1.90	1.97	1.32	1.40	2.45	1.94

En el área administrativa, se determina que no existen riesgos psicosociales significativos, pero en los factores de tiempo fuera de trabajo y economía existe el riesgo más elevado.

Área Externalizada

En tercer lugar, se analizó el área externalizada para determinar si existen riesgos Extralaborales significativos.

Tabla 21. *Promedios del cuestionario Extralaboral – Área Externalizada.*

T_fuer a	Desplazamient o	Interpersonale s	Entorn o	Viviend a	Familiare s	Economí a	Movilizació n
94	94	94	94	94	94	94	94
2.26	2.40	1.99	2.03	1.50	1.70	2.79	2.09

Al analizar los resultados del área administrativa se puede determinar que, el riesgo más elevado se encuentra en el factor económica con una puntuación de 2.79 aunque no es significativa sigue siendo el más alto.

Para concluir con el análisis de riesgos psicosociales extralaborales se realizó una comparación, se encontró que en las tres áreas los riesgos más elevados son de tiempo fuera de trabajo, economía y desplazamiento. Al analizar el factor de tiempo fuera de trabajo se llega a la conclusión que el área administrativa tiene la puntuación más alta con 2.45 considerando que al tener más carga laboral se puede ver un tanto más afectada, en el factor desplazamiento y economía se puede observar que el área con riesgo más elevado es la externalizada, esto se debe a que el personal de esta área es contratado para brindar servicios de limpieza, lavandería, guardianía con lo que se puede inferir que el salario es más bajo considerando su ocupación.

4.3 Compromiso organizacional

Área Operativa

El tercer cuestionario que se analizó fue de compromiso laboral en el área operativa, para lo cual también se definió su promedio y posterior se realizó el análisis.

Tabla 22. *Promedios del cuestionario de Compromiso Organizacional – Área Operativa*

Tipo de compromiso	C_afectivo	C_normativo
Nº de personas	249	249
Promedio	5.59	5.56

Tabla 23. *Frecuencias de la dimensión de Compromiso Afectivo – Área Operativa*

COMPROMISO AFECTIVO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Totalmente en desacuerdo	3	1.2%
(2) Moderadamente en desacuerdo	6	2.4%
(3) Débilmente en desacuerdo	15	6.0%
(4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	16.5%
(5) Débilmente de acuerdo	61	24.5%
(6) Moderadamente de acuerdo	92	36.9%
(7) Totalmente de acuerdo	31	12.4%
TOTAL	249	100.0%

En la dimensión de compromiso afectivo, se hace referencia a dos porcentajes altos, 37% moderadamente de acuerdo y el 25% débilmente de acuerdo. Más del 50% de la población tiene un compromiso afectivo, aunque se puede ver que es un poco débil, por lo cual se considera que tienen deseo de pertenecer a la Institución.

Tabla 24. *Frecuencias de la dimensión de Compromiso Normativo – Área Operativa*

COMPROMISO NORMATIVO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Totalmente de acuerdo	2	0.8%
(2) Moderadamente de acuerdo	10	4.0%
(3) Débilmente de acuerdo	30	12.0%
(4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	13.7%
(5) Débilmente en desacuerdo	42	16.9%
(6) Moderadamente en desacuerdo	34	13.7%
(7) Totalmente en desacuerdo	97	39.0%
TOTAL	249	100.0%

En el compromiso normativo, el puntaje más alto se refleja en totalmente en desacuerdo con un 39%, esto quiere decir que las personas no están en la organización por deber, existe un porcentaje de 17% personas que se encuentran en la organización por cumplimiento o deber.

Área Administrativa

También se realizó el análisis de los dos tipos de compromiso en el área administrativa, dando como resultado lo siguiente:

Tabla 25. *Promedios del cuestionario de Compromiso Organizacional – Área Administrativa*

Tipo de compromiso	C_afectivo	C_normativo
N° de personas	47	47
Promedio	5.82	5.51

En el área administrativa se puede determinar que existen mayores índices de compromiso organizacional

Tabla 26. *Frecuencias de la dimensión de Compromiso Afectivo – Área Administrativa.*

COMPROMISO AFECTIVO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
(2) Moderadamente en desacuerdo	0	0.0%
(3) Débilmente en desacuerdo	3	6.4%
(4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14.9%
(5) Débilmente de acuerdo	11	23.4%
(6) Moderadamente de acuerdo	22	46.8%
(7) Totalmente de acuerdo	4	8.5%
TOTAL	47	100.0%

En el compromiso afectivo del área administrativa se puede destacar que el 46.8% de la población tiene como respuesta moderadamente de acuerdo, esto implica que ese porcentaje se siente comprometido afectivamente a la Institución.

Tabla 27. Frecuencias de la dimensión de Compromiso Normativo – Área Administrativa.

COMPROMISO NORMATIVO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Totalmente de acuerdo	0	0.0%
(2) Moderadamente de acuerdo	4	8.5%
(3) Débilmente de acuerdo	1	2.1%
(4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	10.6%
(5) Débilmente en desacuerdo	18	38.3%
(6) Moderadamente en desacuerdo	3	6.4%
(7) Totalmente en desacuerdo	16	34.0%
TOTAL	47	100.0%

En el compromiso normativo, los puntajes más altos se reflejan en las repuestas totalmente en desacuerdo y débilmente en desacuerdo sumando un porcentaje de 34%, puesto que las personas no laboran en la institución por obligación.

Área Externalizada

Como tercer punto también se analizó al área externalizada de la Institución, teniendo como resultado los siguientes datos:

Tabla 28. Promedios del cuestionario de Compromiso Organizacional – Área Externalizada

Tipo de compromiso	C_afectivo	C_normativo
Nº de personas	94	94
Promedio	4.98	4.85

Se determina de acuerdo al resultado arrojado que el nivel de compromiso afectivo es alto al igual que el compromiso normativo, los mismos que reflejan algo positivo para la Institución ya que, el personal siente el deseo o necesidad de permanecer en la misma.

Tabla 29. Frecuencias de la dimensión de Compromiso Afectivo – Área Externalizada.

COMPROMISO AFECTIVO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Totalmente en desacuerdo	5	5.3%
(2) Moderadamente en desacuerdo	4	4.3%
(3) Débilmente en desacuerdo	14	14.9%
(4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	16.0%
(5) Débilmente de acuerdo	29	30.9%
(6) Moderadamente de acuerdo	18	19.1%
(7) Totalmente de acuerdo	9	9.6%
TOTAL	94	100.0%

En el área externalizada el porcentaje más alto se encuentra en la respuesta débilmente de acuerdo con el 29% esta respuesta indica que el personal tiene un compromiso afectivo, aunque no es muy fuerte, solo el 9% se encuentra afectivamente comprometido a totalidad.

Tabla 30. *Frecuencias de la dimensión de Compromiso Normativo – Área Externalizada.*

COMPROMISO NORMATIVO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Totalmente de acuerdo	3	3.2%
(2) Moderadamente de acuerdo	19	20.2%
(3) Débilmente de acuerdo	9	9.6%
(4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	9.6%
(5) Débilmente en desacuerdo	14	14.9%
(6) Moderadamente en desacuerdo	15	16.0%
(7) Totalmente en desacuerdo	25	26.6%
TOTAL	94	100.0%

El porcentaje más alto con un 25% se encuentra en la respuesta totalmente en desacuerdo al contrario en la respuesta totalmente en acuerdo solo se observa un 3% esto implica que los colaboradores no tienen un compromiso normativo elevado.

Analizando y comparando las tres áreas podemos encontrar que el porcentaje más bajo de compromiso afectivo se encuentra en el área externalizada con una puntuación de 4.98, un indicador de esta respuesta es que las personas de esta área están en continuo movimiento, es decir, hay un grado alto de rotación lo que influiría en sus respuestas. Por otro lado, en el compromiso normativo se encuentra que el índice está en 4.85 esto quiere decir que un alto porcentaje del personal externalizado se encuentra en la Institución por obligación o deber seguido por el personal administrativo con 5.51.

4.4 Intención de rotación

Área Operativa

Como cuarto y último cuestionario se analizó a TIS-6 con el fin de medir la intención de rotación en el área operativa. Para lo cual también se determinó el promedio (1.93) en un total de 249 personas.

De acuerdo al promedio arrojado, se evidencia que no existe un alto índice de intención de rotación.

Tabla 31. *Frecuencias de la dimensión de Intención de Rotación – Área Operativo.*

INTENCIÓN DE ROTACIÓN		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca	135	54.2%
(2) Esporádicamente: Una vez al mes	81	32.5%
(3) Regularmente: Varias veces al mes	24	9.6%
(4) Frecuentemente: Una vez por semana	8	3.2%
(5) Siempre: Varias veces por semana	1	0.4%
Total	249	100%

Para este cuestionario hubo un único factor, del cual se pudo determinar que el 54% nunca ha tenido la intención de salir de la Entidad, mientras que solo el 3% lo piensa frecuentemente.

Área Administrativa

Se realizó el mismo análisis para la medición de intención de rotación en el área administrativa, con un total de 47 personas evaluadas y un promedio de 1.94, estos fueron los resultados obtenidos:

De acuerdo a los resultados arrojados del promedio del factor de intención de rotación se evidenció que no existe un porcentaje elevado.

Tabla 32. *Frecuencias de la dimensión de Intención de Rotación – Área Administrativa.*

INTENCIÓN DE ROTACIÓN		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca	21	44.7%
(2) Esporádicamente: Una vez al mes	24	51.1%
(3) Regularmente: Varias veces al mes	2	4.3%
TOTAL	47	100.0%

En el área administrativa en porcentaje más alto se encuentra ubicado en la respuesta esporádicamente: una vez al mes con un 51% indicando que más de la mitad del personal tiene un deseo latente de salir de la entidad.

Área Externalizada

Se determinó el promedio del cuestionario de Intención de Rotación para establecer si en el personal Externalizado tienen el deseo de abandonar su puesto de trabajo. El

número total de evaluados en esta área de trabajo fue de 94 personas con un 2.04 de promedio.

Como resultado de la obtención del promedio, se puede destacar que no existe un índice representativo en esta área.

Tabla 33. *Frecuencias de la dimensión de Intención de Rotación – Área Externalizada.*

INTENCIÓN DE ROTACIÓN		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca	50	53.2%
(2) Esporádicamente: Una vez al mes	26	27.7%
(3) Regularmente: Varias veces al mes	11	11.7%
(4) Frecuentemente: Una vez por semana	7	7.4%
TOTAL	94	100.0%

En el personal externalizado el 53.2% su respuesta es nunca, mientras que el 27.7% dice que esporádicamente por lo cual se determina que no tienen un alto índice en el factor de intención de rotación.

Según el estudio realizado se puede determinar que la media del personal externalizado se encuentra en la respuesta esporádicamente, considerando que existe un alto porcentaje en la respuesta de nunca, de igual manera en el área administrativa el 51.1% se encuentra situado en la respuesta esporádicamente. Es decir que un alto porcentaje de la población del hospital al menos una vez al mes piensan y tienen la intención de abandonar su puesto de trabajo.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

De acuerdo a la investigación realizada se puede concluir que sí existe una relación de los diferentes riesgos psicosociales sobre el compromiso y la rotación del personal, aunque en varias dimensiones la relación es baja. Se pudo comprobar mediante la correlación de Pearson, que existen las siguientes dimensiones que tienen una correlación significativa en relación a Compromiso Afectivo, siendo así; Relaciones interpersonales (-,198*), Facilidad de Movilización (-,192**), Influencia del Entorno Extralaboral sobre el trabajador (-,178**), Oportunidad de Crecimiento y Desarrollo (,187**). En la dimensión de Compromiso Normativo existen la siguiente correlación de factores; Oportunidad de Crecimiento y Desarrollo (,236**), Demandas de trabajo y Apoyo Social (,197**), Influencia del Entorno Extralaboral sobre el trabajador (-,194**). En la variable de intención de rotación existe la siguiente correlación con los siguientes factores de riesgos psicosociales; Dificultad Del Rol (,325**), Influencia del Entorno Extralaboral sobre el trabajador (-,284**), Oportunidad de Crecimiento y Desarrollo (,262**). Por lo cual, se comprueba que se cumplen las hipótesis previamente establecidas, las cuales indican que: A mayor riesgo psicosocial menor compromiso y a menor compromiso mayor intención de rotación.

Se estableció como método de evaluación de riesgos psicosociales el instrumento F-Psico 3.1 para medir los factores de riesgo en el aspecto intralaboral de la Institución, mientras que para medir el entorno extralaboral se utilizó la evaluación de tipo extralaboral de la Batería de Instrumentos de evaluación de riesgos psicosociales - Gloria Villalobos. Se decidió por estos instrumentos pues presentaban las siguientes ventajas con respecto a los otros instrumentos (CoPsoQ-istas21). Las ventajas son el nivel de fiabilidad $\alpha = 0,895$, el número de ítems es 44 preguntas algunas de ellas múltiples de forma que el número total asciende a 89, se debe tomar en cuenta que dicha herramienta no mide la parte extralaboral del personal. En segundo lugar, se realizó la comparación de los instrumentos para la medición de compromiso organizacional, optando por usar el Cuestionario de Meyer y Allen (1991) ya que el mismo posee ventajas en comparación a otros instrumentos, los cuales son: (UWES) Utrecht, Cuestionario de Peiró y Prieto, (OCQ) Organizational Commitment Questionnaire, Cuestionario de Katia Puentes y Adriano Alves. Las ventajas que posee son que determina el nivel de fiabilidad por cada dimensión como se detalla: compromiso afectivo $\alpha = 0.82$, compromiso normativo $\alpha =$

0.73 y compromiso calculativo $\alpha = 0.76$, consta con 18 ítems y ha sido utilizado en varias investigaciones, cabe recalcar que las preguntas tienen cierto grado de complejidad. En tercer lugar, en la variable intención de rotación se estableció utilizar la herramienta TIS 6, la misma que consta de 6 ítems concisos para evaluar el nivel de intencionalidad de abandono del trabajo y cuanta con una fiabilidad de $\alpha = 0.80$ esta decisión se tomó en base a la comparación de otros instrumentos Cuestionario de Propensión al abandono de la organización (PAO) *The Michigan Assessment of Organizations Questionnaire*.

Se concluye según los resultados arrojados que, existen dos riesgos inminentes en las tres áreas del Hospital General Puyo, en primer lugar, se analizó el área operativa, en la cual el riesgo más importante se encuentra en la dimensión “Demandas De Trabajo - Apoyo Social”, el mismo que se entiende como el grado de esfuerzo que tiene que realizar el trabajador de acuerdo a sus funciones, este puede ser de tipo cognitivo o emocional y esta articulado a diferentes aspectos como, el nivel de atención empleado, la presión de tiempos establecidos y la cantidad o dificultad de la tarea. De acuerdo a la naturaleza de cada área de trabajo, las funciones pueden exigir mayor o menor estabilidad emocional o carga horaria, siendo esta dimensión un indicador determinante para la existencia de un riesgo inminente. Como segundo riesgo latente está el factor “Claridad De Expectativas” el mismo que hace referencia a la definición de funciones y tareas, es decir, cómo deben realizarse, el tiempo asignado, responsabilidad de la posición, es evidente que en esta área existe un riesgo latente el mismo que puede desencadenar bajo desempeño en el trabajador. En segundo lugar, se analizó el área administrativa, se tiene que mencionar que los resultados son similares a los anteriormente analizados, y son: “Demandas De Trabajo - Apoyo Social” y “Claridad De Expectativas”. Se determinó que estos riesgos son elevados porque existe menor cantidad de personal, esta causa es importante ya que el personal existente toma funciones de otros cargos como una ayuda y compromiso hacia la Institución. Por último, en el área externalizada se estableció un solo riesgo elevado, el cual se encuentra en la dimensión “Claridad De Expectativas”, debido a que existe un alto índice de rotación (diferente a la intención de rotación que es más bien baja) por lo cual, las funciones y responsabilidades del rol pueden variar continuamente. Dentro de la variable de riesgos psicosociales - extralaboral se encontró que no existe un riesgo representativo a nivel de todo el Hospital General Puyo.

De acuerdo al análisis realizado se dividió al compromiso organizacional en dos variables: afectivo y normativo. Dentro del área operativa se evidenció que los dos tipos

de compromiso tuvieron una puntuación alta, es decir, el personal siente el deseo de permanecer en la entidad y el deber u obligación de continuar laborando en la misma, estos sentimientos pueden ser generados por distintos aspectos correspondientes a la Institución y demuestran el compromiso afectivo. Así también en el área administrativa, el compromiso más elevado es el afectivo, este resultado es beneficioso para la Institución ya que, las personas quieren permanecer en la misma. Por otro lado, en el compromiso normativo existe una menor puntuación lo cual implica que las personas no se encuentran en la Institución por deber, sino como se mencionó anteriormente es una cuestión de deseo. En el área externalizada, se determinó que existe un nivel más bajo en los dos tipos de compromiso, cabe recalcar que en dicha área la rotación tiene un alto porcentaje, razón por la cual el personal tiende a no sentirse comprometido.

Se concluye con base en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada para la medición de Intención de Rotación, que en el área operativa la intención de rotación es mínima, esto implica que el personal se siente a gusto en la Institución; en el área administrativa, la intención de rotación es más elevada, el personal tiende a pensar en salir de la Institución al menos una vez al mes. Por último, en el área externalizada, no existe un alto grado de intención de rotación.

Como conclusión final se ha considerado que, es imperante tomar acciones para la intervención y promoción de la salud con la finalidad de disminuir los efectos de los riesgos encontrados y por ende esto puede afectar de alguna manera el compromiso y este en la intención de rotación. De esta manera se vela por el bienestar del trabajador, su calidad de vida y la salud institucional.

Recomendaciones:

- Es importante para futuras investigaciones indagar acerca de variables que tengan más relación con el compromiso organizacional y la intención de rotación que las dimensiones de riesgos psicosociales, con el fin de establecer un grado de correlación más alta para que los resultados sean más significativos.
- Es importante recalcar en base a los instrumentos utilizados, que en el Cuestionario de Meyer y Allen se optó por eliminar la dimensión de continuidad para elevar el grado de fiabilidad, por otro lado, las preguntas tienen un grado de complejidad significativa, por lo cual se recomienda para futuras investigaciones tomar en cuenta otros instrumentos como el de Katia Puentes, el cual puede validarse en nuestro país para tomar nuevos conceptos establecidos. Para la medición de riesgos psicosociales se recomienda utilizar un cuestionario que sea más completo, es decir, que tenga dimensiones que evalúen tanto los riesgos intralaborales como extralaborales, de igual manera se debe tomar en cuenta que el cuestionario F-Psico 3.1 posee una herramienta virtual de calificación y no proporciona baremos para realizar una calificación manual, lo que dificulta realizar el diagnóstico manualmente. La batería de Gloria Villalobos es muy extensa, razón por la cual se optó tomar solo la dimensión extralaboral, se recomienda utilizar la batería completa en muestras pequeñas, ya que, por motivos de disponibilidad de tiempo, podría ser más eficaz. Como recomendación para la herramienta TIS – 6 se debe proporcionar información acerca de la terminología mediante la socialización de la misma, ya que, el término “rotación” podría ser malinterpretado con el cambio de lugar de trabajo entre las diferentes áreas de una institución mas no como la salida de la misma.
- Para futuras evaluaciones de riesgos psicosociales se recomienda implementar un sistema de capacitaciones para todo el personal, con el fin de socializar la terminología y dar a conocer las implicaciones que tienen los factores psicosociales en las personas y el ámbito laboral.
- Adicional para la aplicación de cada uno de los instrumentos se debe considerar una socialización sobre los mismos y la metodología que se utilizará, esto evitará confusiones en el personal y servirá para dar a conocer la importancia de las evaluaciones y el propósito, que es mejorar su bienestar en la Institución.

- Se tiene que tomar en cuenta que, aunque las correlaciones no hayan sido altas, existen riesgos psicosociales en las diferentes áreas del hospital, por esta razón es necesario que en el entorno intralaboral el área de recursos humanos tenga planes de acción para disminuir todo tipo de riesgos:
 - Programas de ayuda al empleado.
 - Establecer veedores dentro de los comités paritarios, que estén capacitados para identificar situaciones de riesgo psicosocial que pueda afectar a los colaboradores.
 - Realizar encuestas de clima y cultura organizacional, para fomentar una cultura de compañerismo como un método de apoyo para el personal.
 - Realizar círculos de calidad entre cada área del hospital, desarrollando un conversatorio entre colaboradores.
 - Realizar descriptivos de cargo de cada área del hospital para delimitar las tareas de cada trabajador.
 - Proporcionar una guía de funciones y responsabilidades del cargo cuando un colaborador ingrese al Hospital General Puyo.
 - Brindar charlas de comunicación asertiva al personal.
- Si bien es cierto, el compromiso organizacional tiene un grado alto, sin embargo, existen métodos para reforzar este factor:
 - Establecer reuniones que proporcionen información acerca de los beneficios que ofrece el hospital para fortalecer el compromiso organizacional.
 - Proporcionar charlas motivacionales acerca de cada área del hospital y las funciones que realizan.
 - Establecer un buzón de sugerencias: los trabajadores podrán poner iniciativas para incrementar su nivel de participación en la Institución.
 - Implementar en cada área de trabajo, programas que intensifiquen el salario emocional hacia los colaboradores.
 - Mejorar el sistema de comunicación interna en cuanto a la relación entre el jefe directo y trabajador.
 - Brindar la oportunidad de que cada colaborador tenga una participación activa en su área de trabajo.
 - Desarrollar un plan de capacitación para cada área del hospital, no solo referente a sus funciones sino también al ámbito emocional o afectivo.

- Implementar evaluaciones del desempeño.
 - Generar un plan de reconocimiento a los colaboradores con puntajes más altos.
- Se recomienda en la dimensión de intención de rotación realizar investigaciones no solo en el ámbito cuantitativo sino también en el cualitativo, principalmente en el área administrativa pues las áreas operativa y externalizada no presentan mayor intención de rotación. Realizar entrevistas de salida al personal para determinar cuál es el motivo de su deserción y tener ideas y conceptos apegados a la realidad de la Institución.
- Realizar una guía de intervenciones para la Institución con el fin de mejorar el compromiso, la intención de rotación y disminuir los factores de riesgos psicosociales.

Bibliografía. -

- ASPAPEL - Asociación Española de Fabricantes de Pasta, Papel y Cartón. (2014). *Guía de Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Industria Papelera*. Obtenido de www.aspapel.es:
http://www.aspapel.es/sites/default/files/publicaciones/doc_329.pdf
- Alcaldía de Bogotá. (2008 de Julio de 2008). *Resolución 2646 de 2008 Ministerio de la Protección Social*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co>:
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>
- Aranda, C., Pando, M., Salazar, J., Torres, T., & Aldrete, M. (20 de Mayo de 2012). *FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES LABORALES INCIDENTES EN LA SALUD*. Obtenido de revistas.iberamericana.edu.co:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4905128.pdf>
- Arias, F. (Diciembre de 2005). *Enseñanza e investigación en Psicología*. Obtenido de Researchgate: https://www.researchgate.net/profile/Fernando_Arias-Galicia/publication/26483512_Practicas_organizacionales_y_el_compromiso_de_los_trabajadores_hacia_la_organizacion/links/02e7e5150f3ef824f6000000.pdf
- Arias, F., Varela, D., Loli, A., & Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología, Vol.6 No.2.*, 13 - 25.
- Asamblea Constituyente. (2017). *CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR*. Obtenido de <http://www.asambleanacional.gov.ec>:
http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Barreiro, G. (2006). *Las enfermedades del trabajo: Nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social*. Madrid: Fipros.
- Bayona, C., Goñi, S., & Madorran, C. (14 de Enero de 2015). *Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos*. Obtenido de <https://www.researchgate.net>:
https://www.researchgate.net/profile/Cristina_Bayona/publication/266454597_Compromiso_Organizacional_Implicaciones_para_la_gestion_estrategica_de_los_Recursos_Humanos/links/54b650b30cf2bd04be31fb00/Compromiso-Organizacional-Implicaciones-para-la-gestion-e
- Betanzos, N., Andrade, P., & Paz, F. (18 de 05 de 2005). *Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/2313/231317045002/>
- Boada, J., & Ficapal, P. (2012). *Salud y trabajo : los nuevos y emergentes riesgos psicosociales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Brierley, J. (1996). *The measurement of Organizational commitment and Professional Commitment*. Obtenido de <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00224545.1996.9714004?journalCode=vsoc20>

- Brod, C. (1984). *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*,. New York: Addison-Wesley.
- Caballero, K. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Obtenido de <http://www.redalyc.org:www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Calera, A. (2006). *Tiempos y Ritmos de Trabajo - Incidencias en la Salud*. Obtenido de [www.istas.net: http://www.istas.net/portada/tempos.pdf](http://www.istas.net:www.istas.net/portada/tempos.pdf)
- Castellanos, M. (2014). Diseño de un plan de intervención de Riesgos Psicosociales, Proyecto Enfocado en el personal administrativo de la compañía Kraft Foods Ecuador C. Ltda. De marzo del 2014 a junio del 2014. Quito, Pichincha, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Comunidad Andina - Secretaria General. (2005). *DECISIÓN 584 Sustitución de la Decisión 547, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo RESOLUCIÓN 957 Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp:http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Instrumento-Andino-Decisi%C3%B3n-584-y-Reglamento-del-Instrumento-957.pdf>
- Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional - CNII. (02 de Diciembre de 2016). *Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional - Home*. Obtenido de [www.igualdad.gob.ec: http://www.igualdad.gob.ec/122-adulto-mayor.html](http://www.igualdad.gob.ec:www.igualdad.gob.ec/122-adulto-mayor.html)
- Davila, C., & Jimenez, G. (2014). *Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472014000200004&script=sci_arttext
- Departamento de Asistencia Técnica. (2010). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Andalucía.
- Departamento de asistencia técnica para Prevención de Riesgos Laborales - UGT Andalucía. (2009). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. Obtenido de http://portal.ugt.org:http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf
- Espeleta, P. (30 de Junio de 2015). Los riesgos psicosociales: causas, consecuencias y posibles soluciones. Valladolid, España: Universidad de Valladolid.
- Estrella, D., & Reinoso, G. (2013). Identificación y diseño de una propuesta correctiva de los riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa COHECO S.A. Quito. Quito, Pichincha, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Ferrer, R., Guílera, G., & Peró, M. (2011). *Propiedades psicométricas del Instrumento de valoración de riesgos psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (FPSICO)*. Barcelona, España.: Universidad de Barcelona.

- Flores, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience.*, 77. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)
- Galindo, D. (2017). Efecto de la rotación de personal en la rentabilidad de la empresa Prosegur Vigilancia y Seguridad Privada. Bogota, Colombia: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Gilchrist, R., Villalobos, C., & Fernandez, L. (2013). *ESTRUCTURA FACTORIAL Y CONSISTENCIA INTERNA DE LA UTRECH WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES) 17 ENTRE TRABAJADORES SANITARIOS DE CHILE*. Obtenido de puceftp.puce.edu.ec:
<https://puceftp.puce.edu.ec:2362/docview/1951022241/BEE004848D6744A1PQ/6?accountid=13357>
- Gil-Monte, P. (30 de Mayo de 2012). Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. *SciELO Public Healt*. Obtenido de SciELO Public Healt: http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012
- González- Romá, V., Merí, S., Luna, R., & Lloret, S. (1992). Propiedades psicométricas de un cuestionario para medir la propensión al abandono de puesto de trabajo y de la organización. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 25-42.
- Harter, J., Schmidt, F., & Hayes, T. (2002). Bussines unit level relationship between employee satisfaction, employee engagement and bussines outcomes a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 268-279.
- Hernández, Y., Hernández, G., & Mendieta, A. (2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y Comunicación Social*, 837 - 863.
- Hidrovo, C., & Naranjo, K. (2016). Relación entre las percepciones de Justicia Organizacional y el nivel de compromiso Organizacional en los docentes de la Puce matriz Quito . Quito, Pichincha, Ecuador: Pontificia Universidad Catolica del Ecuador.
- IESS - Seguro General de Riesgos del Trabajo. (2017). *IESS Seguro General de Riesgos del Trabajo*. Obtenido de http://sart.iess.gob.ec/DSGRT/portal/norma_interactiva/IESS_Normativa.pdf
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2017). *RESOLUCIÓN No. 741 REGLAMENTO GENERAL DEL SEGURO DE RIESGOS DEL TRABAJO*. Obtenido de <https://guiaosc.org>: <https://guiaosc.org/wp-content/uploads/2013/08/IESSResolucion741.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1990). *NTP 275: Carga mental en el trabajo hospitalario: Guia para su valoracion*. Obtenido de www.insht.es:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/201a300/ntp_275.pdf

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1994). *NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral*. Obtenido de <http://serviciopas.umh.es: http://serviciopas.umh.es/files/2017/06/NTP-318-El-estrés-proceso-de-generación-en-el-ámbito-laboral.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1997). *NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol*. Obtenido de http://www.insht.es: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_388.pdf
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1997). *NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación*. Obtenido de INSHT: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_443.pdf
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (1998). *NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*. Obtenido de http://http://www.insht.es: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_476.pdf
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2003). *NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales*. Obtenido de http://www.insht.es: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2003). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Obtenido de www.insht.es: www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). Factores psicosociales: metodología de evaluación. Ecuador.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2015). *Algunas orientaciones para evaluar los factores de riesgo psicosocial (edición ampliada 2015)*. Obtenido de <http://www.insht.es: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/PSICOSOCIOLOGIA/Maqueta%2018%204%20Angel%20lara.pdf>
- Lazarte, L. (2016). "EL EFECTO DEL JOB CRAFTING Y EL ROL MEDIADOR DEL BURNOUT Y EL ENGAGEMENT SOBRE LA RELACIÓN ENTRE LAS CARACTERÍSTICAS LABORALES Y LA INTENCIÓN DE ROTAR. Lima, Peru: Universidad del Pacifico.
- Leyton, C., Valdés, S., & Huerta, P. (2017). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Revista de Salud Publica*, 10 - 16.

- Manríquez, M., Téllez, M., & Ferrer, J. (Mayo - Agosto de 2010). *El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes*. Obtenido de www.scielo.org.mx: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422010000200006&script=sci_arttext
- Mañas, M., Salvador, C., González, E., & Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 395 - 400.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review* 1, 61–89.
- Ministerio de Salud Publica del Ecuador. (2013). *Misión y Visión*. Obtenido de Hospital General Puyo: <http://www.hgp.gob.ec/index.html/index.php/hospital/mision-y-vision>
- Ministerio del Trabajo. (26 de 09 de 2012). *Codigo del trabajo*. Obtenido de Ministerios del trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2015). *Acuerdo Ministerial No. MDT-2015-0262*. Obtenido de www.trabajo.gob.ec: http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/12/Acuerdo-Ministerial-262-Regulacion-de-las-Relaciones-de-Trabajo-Especiales-del-Sector-de-Transporte-Terrestre-de-Pasajeros-y-de-Carga.pdf
- Ministerio del Trabajo. (16 de 06 de 2017). *Ministerio del trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/>
- Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N., & Molinero, E. (Julio de 2014). *CoPsoQ-istas21*. Obtenido de Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales : [http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202\(24-07-2014\).pdf](http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%202(24-07-2014).pdf)
- Moncada, S., Llorens, C., Gimeno, X., & Font, A. (21 de Febrero de 2014). *EXPOSICIÓN LABORAL A RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA POBLACIÓN ASALARIADA ESPAÑOLA*. Obtenido de www.redalyc.org: http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016838007.pdf
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., & Kristensen, T. (2005). *Versión en lengua castellana del cuestionario*. Obtenido de ISTAS21: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/41855283/ISTAS21_Versin_en_lengua_castellana_del_20160201-13969-4bel0h.pdf?
- Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. Lima, Peru: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Moreno, A., Bittencourt, A., & Okazaki, D. (2015). *Diferentes Vínculos Organizacionais: Explorando Concepções, Fatores Organizacionais*

- Antecedentes e Práticas de Gestão*. Obtenido de <http://www.scielo.br/http://www.scielo.br/pdf/osoc/v22n75/1413-585X-osoc-22-75-0659.pdf>
- Moreno, B., & Baez, C. (Abril de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf
- Mur de Víu, C., & Maqueda, J. (2011). *MEDICINA Y SEGURIDAD DEL TRABAJO*. Obtenido de Scielo.isciii.es: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/editorial.pdf>
- OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo*. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2015). *C155 - Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981*. Obtenido de <http://http://www.trabajo.gob.ec/http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/Convenio-C155-Convenio-sobre-seguridad-y-salud-de-los-trabajadores-1981-num.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <http://www.who.int/governance/es/http://www.who.int/governance/es/>
- OSALAN Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. (Noviembre de 2014). *Guía de Prevención de Riesgos Psicosociales*. Obtenido de www.osalan.euskadi.eus/www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es/adjuntos/guia_riesgos_psicosociales_para_delegados_y_delegadas.pdf
- Otálora, G. (Julio - Diciembre de 2007). *La relación existente entre el conflicto trabajo-familia y el estrés individual en dos organizaciones colombianas*. Obtenido de www.scielo.org.co/www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a07.pdf
- Patlán, J., Flores, R., Martínez, E., & Hernández, R. (Junio de 2014). *Validez y confiabilidad de la escala de justicia organizacional de Niehoff y Moorman en población mexicana*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422014000200005
- Paz, F., & Betanzos, N. (2007). *Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal*. Obtenido de puceftp.puce.edu.ec/2362/socialsciences/docview/1288734273/689107EC733A4D9BPQ/1?accountid=13357
- Peralta, M., Santofimio, A., & Segura, V. (Enero - Julio de 2007). El compromiso laboral: discursos en la organización. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte. N° 19*, 81-109. Obtenido de rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/2127/9347

- Puente, K., & Alves, A. (2017). *Ferramentas de diagnóstico para organizações e trabalho*. Sepot.
- Quiñones, O. (2014). *RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO EN FISIOTERAPEUTAS DE CENTROS SANITARIOS PÚBLICOS*. Obtenido de [/www.researchgate.net](http://www.researchgate.net):
https://www.researchgate.net/profile/Master_Ptojfis/publication/277588281_RIESGOS_PSICOSOCIALES_EN_EL_TRABAJO_EN_FISIOTERAPEUTAS_DE_CENTROS_SANITARIOS_PUBLICOS/links/556ddb208aec2268308bd10/RIESGOS-PSICOSOCIALES-EN-EL-TRABAJO-EN-FISIOTERAPEUTAS-DE-CENTRO
- Restrepo, L., & González, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 183-192.
- Reyes, C., Liesa, E., Mayoral, P., & Molla, N. (23 de 02 de 2008). *El papel de la motivación de los asesores y profesores en el proceso de asesoramiento*. Obtenido de <http://www.redalyc.org>:
<http://www.redalyc.org/pdf/567/56717073020.pdf>
- Robbins, S., & Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Roodt, G. (2006). The validation of the Turnover Intention Scale. University of Johannesburg.
- Rousseau. (2000). *Clima y Cultura organizativos*. Madrid: Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Ministerio de trabajo y asuntos sociales.
- Salanova, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, núm. 19., 225.
- Saldaña, C., Anaya, A., & Santoyo, F. (2013). *Riesgos Psicosociales para la salud laboral de los trabajadores*. Mexico: Editorial Publica.
- Salgado, J. (2005). Personalidad y Deseabilidad social en contextos organizacionales: Implicaciones para la práctica de la psicología del trabajo y las organizaciones. *Papeles de psicólogo*, nº92, vol. 26: 115-117.
- Secretaría de Salud Laboral de la UGT-CEC. (2011). *Las consecuencias de la organización del trabajo en la salud laboral en la empresa: Estudio de las variables que intervienen en la aparición de riesgos psicosociales*. Obtenido de portal.ugt.org:
http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones/02_organizaciontrabajo.pdf
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades. (2017). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2017 - 2021*. Obtenido de <http://www.gobiernoelectronico.gob.ec>:
<http://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>

- Soberanes, L., & De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional la nueva gestion organizacional*, 120 - 127. Obtenido de [https://repository.uaeh.edu.mx: https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/11556/2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/11556/2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villalobos, G. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá D.C.: Ministerio de la Protección Social. © Derechos reservados.

Anexos

Anexo 1. Marco Legal

Marco Legal Internacional.

Dentro del Marco legal Internacional regido principalmente por el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo se menciona que los riesgos deben ser evaluados y medidos periódicamente con el fin de proponer planes de acción preventivos, la OMS también menciona que es necesario mejorar la evaluación de riesgos tanto físicos, químicos como psicosociales con el fin de prevenir y controlar, por último, la OIT habla sobre las exigencias que tiene el empleador para que garantice el bienestar de sus colaboradores en su ambiente laboral.

MARCO LEGAL INTERNACIONAL	Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	Capítulo III – Artículo 11 Literal b) “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;” (Comunidad Andina - Secretaria General, 2005, pág. 13)	Resolución 957 Art. 1 Literal b) Gestión Técnica: <ul style="list-style-type: none">• Identificación de Factores de Riesgo• Evaluación de los Factores de Riesgo• Control de Factores de Riesgo• Seguimiento de Medidas de Control (Comunidad Andina - Secretaria General, 2005, págs. 21, 22)
	Organización Mundial de la Salud – OMS	Objetivo 2: Proteger y promover la salud en el lugar de trabajo. Se han de mejorar la evaluación y la gestión de los riesgos sanitarios en el lugar de trabajo mediante la definición de intervenciones esenciales para prevenir y controlar los riesgos mecánicos, físicos, químicos, biológicos y psicosociales en el entorno laboral. Esas medidas incluyen la gestión integrada de los productos químicos en el lugar de trabajo, la eliminación del humo ambiental de tabaco en todos los lugares de trabajo cerrados, el mejoramiento de la seguridad en el trabajo y la evaluación de los efectos sobre la salud de las nuevas tecnologías, los procesos de trabajo y los productos, en sus etapas de preparación. (Organización Mundial de la Salud, 2017)	
	Organización Internacional del Trabajo - OIT	Convenio 155 Artículo 16 1. Deberá exigirse a los empleadores que, en la medida en que sea razonable y factible, garanticen que los lugares de trabajo, la maquinaria, el equipo y las operaciones y procesos que estén bajo su control son seguros y no entrañan riesgo alguno para la seguridad y la salud de los trabajadores. (Organización Internacional del Trabajo, 2015, pág. 4)	

Marco Legal Nacional.

De acuerdo a lo establecido en todas las leyes internas del Ecuador y también tomando como referencia al reglamento interno del Hospital General Puyo, se puede determinar que la obligación de velar por la salud de los colaboradores es necesaria y a la vez los trabajadores se ven amparados bajo una gran nube de leyes.

MARCO LEGAL NACIONAL	Constitución de la República del Ecuador	Sección novena Gestión del riesgo	Sección undécima Seguridad humana
	La información que se detallará a continuación fue tomada de la Constitución de la República del Ecuador. (2017)	Art. 389.- El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.	Art. 393.- El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno.

**IESS -
Reglamento
General del
Seguro de
Riesgos del
Trabajo**

Resolución 741 Art. 44.-

Las empresas sujetas al régimen del IESS deberán cumplir las normas y regulaciones sobre prevención de riesgos establecidas en la Ley, Reglamentos de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Reglamento de Seguridad e Higiene del Trabajo del IESS y las recomendaciones específicas efectuadas por los servicios técnicos de prevención, a fin de evitar los efectos adversos de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, así como también de las condiciones ambientales desfavorables para la salud de los trabajadores. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017)

Resolución CD333
Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo Art. 9 Numeral 2
Gestión Técnica Literal

Resolución No. C.D 513

La información recopilada a continuación se tomó de la siguiente del IESS - Reglamento General del Seguro de Riesgos del Trabajo (2017)

Capítulo II

De las Enfermedades Profesionales u Ocupacionales

Artículo 6.- Enfermedades Profesionales u Ocupacionales. - Son afecciones crónicas, causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión u ocupación que realiza el trabajador y como resultado de la exposición a factores de riesgo, que producen o no incapacidad laboral. Se considerarán enfermedades profesionales u ocupacionales las publicadas en la lista de la Organización Internacional del Trabajo OIT, así como las que determinare la CVIRP para lo cual se deberá comprobar la relación causa – efecto entre el trabajo desempeñado y la enfermedad crónica resultante en el asegurado, a base del informe técnico del SGRT.

Capítulo IV

De las Prestaciones del Seguro General de Riesgos del Trabajo

Artículo 16.- Prestaciones por Accidente de Trabajo. - El derecho a las prestaciones originadas por accidente de trabajo se genera desde el primer día de labor del trabajador, bajo relación de dependencia o sin ella.

**Código del
trabajo.**

La información recopilada fue tomada del Código de Trabajo (2012) y se detallara a continuación.

**TITULO IV DE LOS
RIESGOS DEL
TRABAJO**

Capítulo I

Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador.

Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 348.- Accidente de trabajo. –

Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 349.- Enfermedades profesionales. -

Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

Art. 354.- Exención de responsabilidad. -

El empleador quedará exento de toda responsabilidad por los accidentes del trabajo:

1. Cuando hubiere sido provocado intencionalmente por la víctima o se produjere exclusivamente por culpa grave de la misma;
 2. Cuando se debiere a fuerza mayor extraña al trabajo, entendiéndose por tal la que no guarda ninguna relación con el ejercicio de la profesión o trabajo de que se trate.
 3. Respecto de los derechohabientes de la víctima que hayan provocado voluntariamente el accidente u ocasionándolo por su culpa grave, únicamente en lo que a esto se refiere y sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar.
-

Ministerio Del Trabajo.

(Ministerio del trabajo, 2017) El Ministerio del Trabajo emitió el Acuerdo Ministerial que contiene la normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral. La autoridad laboral iniciará el proceso de control de cumplimiento del programa de prevención de riesgos psicosociales a partir del 1 de enero del 2018. Las disposiciones de esta normativa son de aplicación obligatoria para el sector público y privado. En lo principal establece:

Programa de prevención de riesgos psicosociales:

- En todas las empresas públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales
- El programa deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.
- El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo.
- Quienes no cumplan con la implementación del programa, serán sancionados con multas, cierres de los establecimientos y/o la suspensión de actividades.

Finalmente, la normativa otorga 30 días para que la autoridad laboral incluya en su página web el programa de prevención de riesgos psicosociales, así como las guías técnicas y herramientas necesarias para su cumplimiento.

Registro Oficial No. 16 de 16 de junio de 2017 se publicó el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082

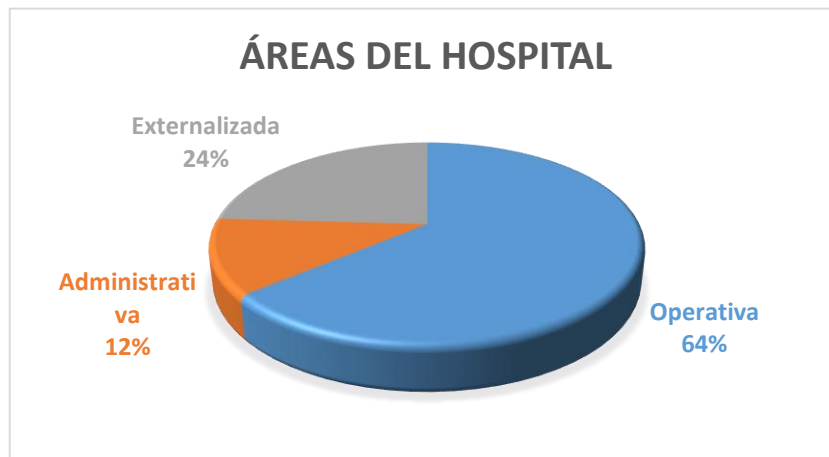
Plan Nacional para el Buen Vivir

En el eje 1 objetivo 1 política 1.10 impulsar una cultura de gestión integral de riesgos que disminuya la vulnerabilidad y garantice a la ciudadanía la respuesta y atención a todo tipo de emergencias y desastres originados por causas naturales o antrópicas. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades, 2017)

Anexo 2. Tablas y Gráficos de la Investigación.

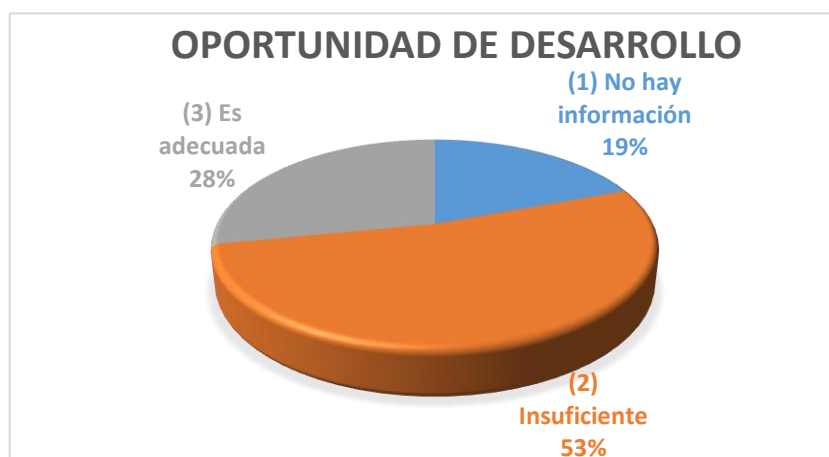
Tabla y grafico general por áreas

Tabla de Frecuencias por Área		
Áreas	Frecuencia	Porcentaje
Operativa	249	63,8
Administrativa	47	12,1
Externalizada	94	24,1
Total	390	100,0



Tablas y Gráficos de riesgos psicosociales - intralaborales del área operativa

OPORTUNIDAD DE DESARROLLO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) No hay información	48	19.3%
(2) Insuficiente	131	52.6%
(3) Es adecuada	70	28.1%
TOTAL	249	100.0%



Se puede determinar que del área operativa el 52.6% percibe que las oportunidades de desarrollo son insuficientes al mismo tiempo que la información proporcionada por parte de la Institución no es adecuada.

PARTICIPACIÓN		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	118	47.4%
(2) A veces	80	32.1%
(3) A menudo	44	17.7%
(4) Siempre o casi siempre	7	2.8%
TOTAL	249	100.0%



En este factor, se tiene que resaltar que existe un 47% de la población del personal operativo que no tienen participación en la toma de decisión de la Institución, por otro lado, el 32% menciona que a veces pueden ser partícipes de las decisiones tomadas, esto podría ser en el caso de los jefes de área del personal operativo.

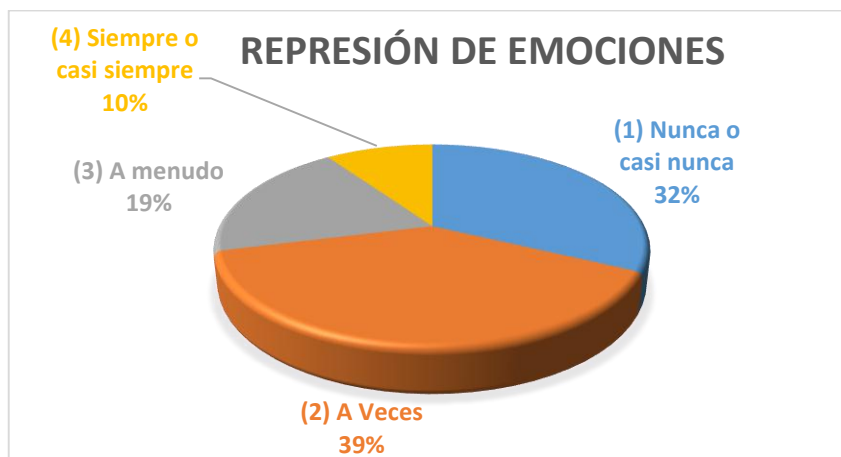
DIFICULTAD DEL ROL		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	174	69.9%
(2) A veces	65	26.1%
(3) A menudo	10	4.0%
TOTAL	249	100.0%



Para el factor dificultad del rol, se tiene que destacar que existe un riesgo adecuado, ya que, el 70% de los colaboradores menciona que no tienen problemas con las tareas que se les asigna en su rol.

REPRESIÓN DE EMOCIONES

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	80	32.1%
(2) A veces	97	39.0%
(3) A menudo	48	19.3%
(4) Siempre o casi siempre	24	9.6%
TOTAL	249	100.0%



Se determina que en este factor existe un riesgo mejorable, ya que, el 39% dice que a veces tienen que reprimir sus emociones, sea de sus jefes, compañeros o personas externas y el 19% menciona que a menudo.

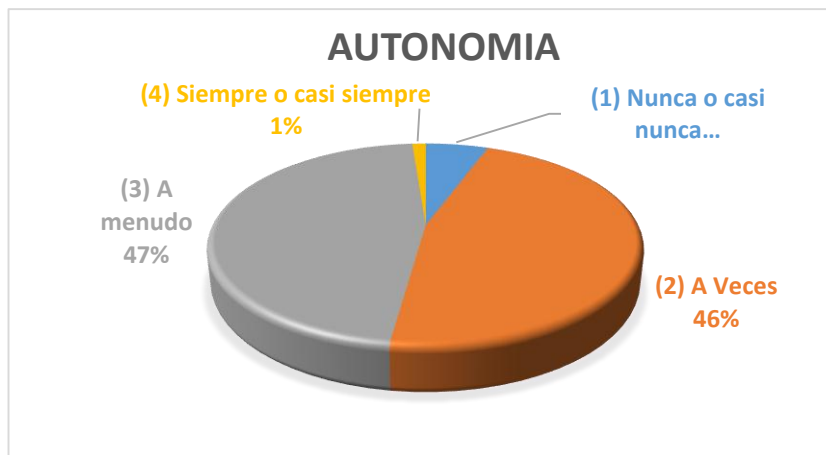
HORAS EXTRAS		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	32	12.9%
(2) A veces	76	30.5%
(3) A menudo	106	42.6%
(4) Siempre o casi siempre	35	14.1%
TOTAL	249	100.0%



En este factor trabajo extra horario, se puede determinar que el 42.6% dicen a menudo, esto se da por la naturaleza del trabajo, al ser un hospital y al estar analizando el área operativa se determina que las personas que trabajan en la misma son, enfermeras, doctores, auxiliares de enfermería. Se establece que tienen un riesgo elevado.

AUTONOMIA		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	14	5.6%
(2) A veces	116	46.6%

(3) A menudo	116	46.6%
(4) Siempre o casi siempre	3	1.2%
TOTAL	249	100.0%



En el factor autonomía, se determina dos respuestas importantes, el 46% menciona a veces, y el 47% menciona a menudo, esto se puede considerar como un riesgo mejorable en cuanto a las decisiones que pueda tomar el personal.

Gráfico de demandas de trabajo – apoyo social área operativa



Gráfico de claridad de expectativas área operativa

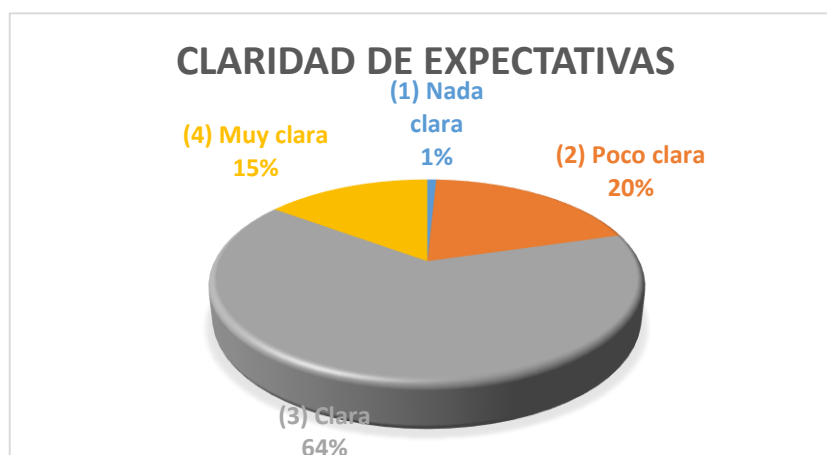
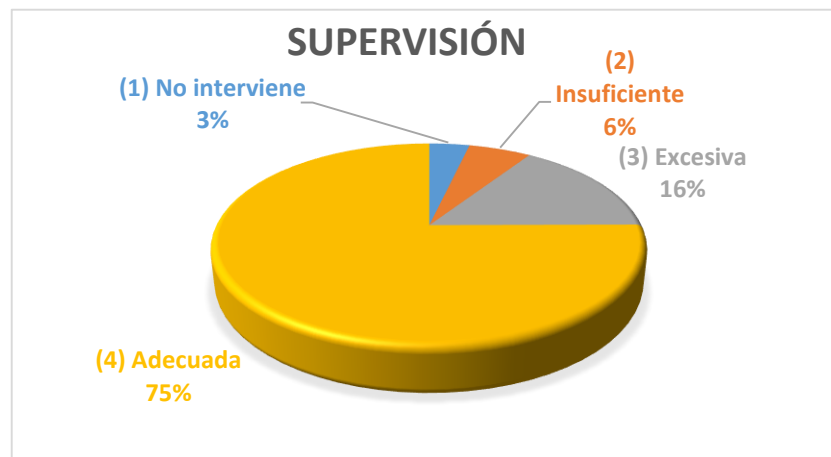


Gráfico de supervisión área operativa



Tablas y Gráficos de riesgos psicosociales - intralaborales área administrativa

OPORTUNIDAD DE DESARROLLO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) No hay información	14	29.8%
(2) Insuficiente	26	55.3%
(3) Es adecuada	7	14.9%
TOTAL	47	100.0%



PARTICIPACIÓN		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	24	51.1%
(2) A veces	16	34.0%
(3) A menudo	6	12.8%
(4) Siempre o casi siempre	1	2.1%
TOTAL	47	100.0%

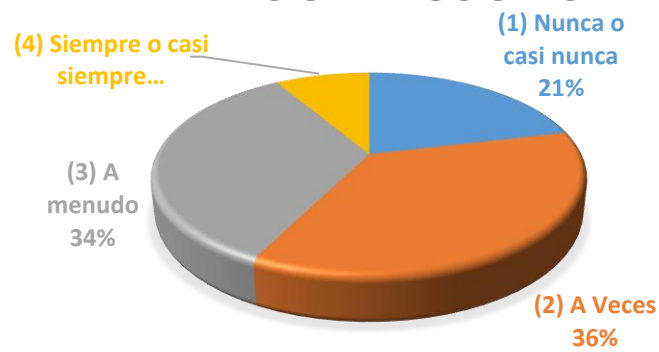


DIFICULTAD DEL ROL		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	26	55.3%
(2) A veces	18	38.3%
(3) A menudo	3	6.4%
TOTAL	47	100.0%



REPRESIÓN DE EMOCIONES		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	10	21.3%
(2) A veces	17	36.2%
(3) A menudo	16	34.0%
(4) Siempre o casi siempre	4	8.5%
TOTAL	47	100.0%

REPRESIÓN EMOCIONES



HORAS EXTRAS

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	24	51.1%
(2) A veces	8	17.0%
(3) A menudo	8	17.0%
(4) Siempre o casi siempre	7	14.9%
TOTAL	47	100.0%

HORAS EXTRAS



AUTONOMIA

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	3	6.4%
(2) A veces	23	48.9%
(3) A menudo	20	42.6%
(4) Siempre o casi siempre	1	2.1%
TOTAL	47	100.0%



Gráfico de demandas de trabajo – apoyo social área administrativa

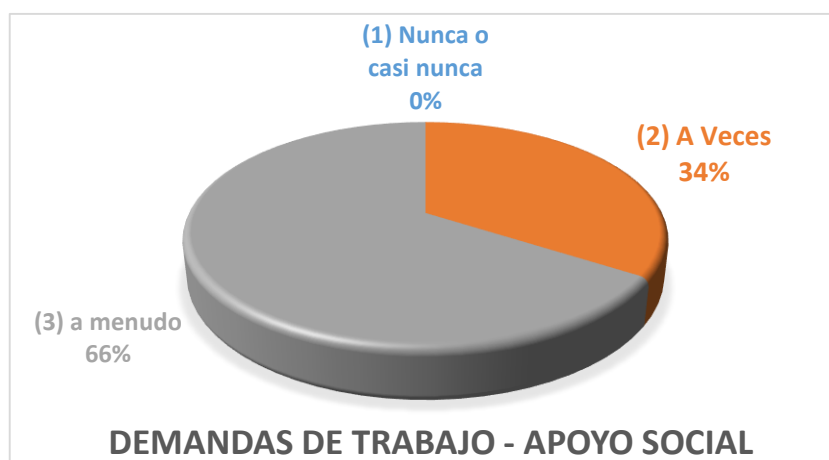
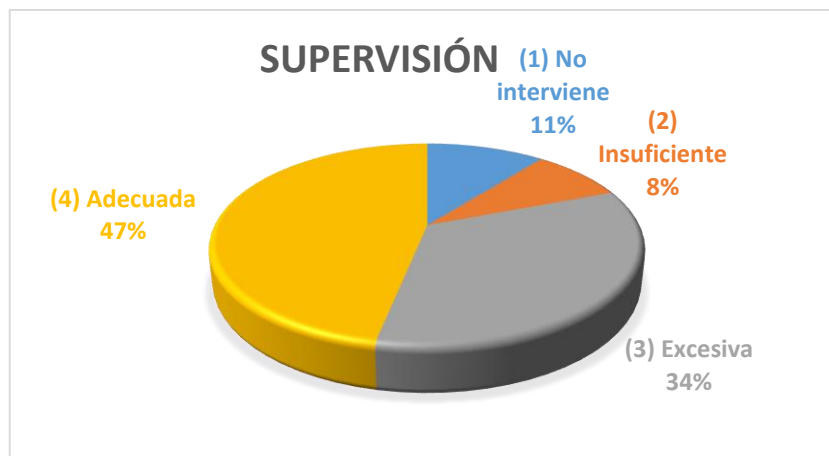


Gráfico de claridad de expectativas área administrativa



Gráfico de supervisión área administrativa



Tablas y Gráficos de riesgos psicosociales - intralaborales área externalizada

OPORTUNIDAD DE DESARROLLO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) No hay información	10	10.6%
(2) Insuficiente	42	44.7%
(3) Es adecuada	42	44.7%
TOTAL	94	100.0%



DEMANDAS DE TRABAJO - APOYO SOCIAL		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	3	3.2%
(2) a veces	67	71.3%
(3) a menudo	24	25.5%
TOTAL	94	100.0%

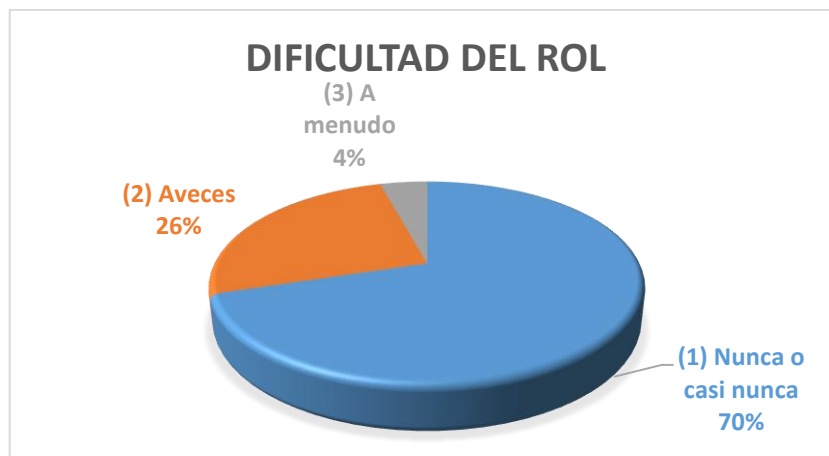
DEMANDAS DE TRABAJO - APOYO SOCIAL



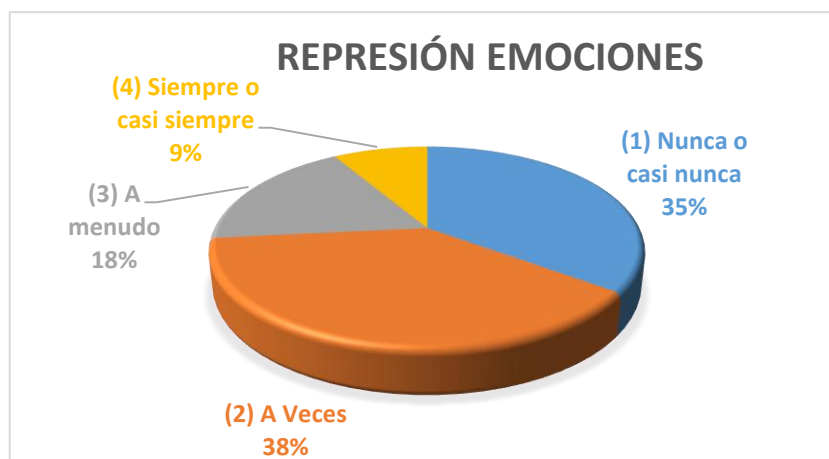
PARTICIPACIÓN		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	59	62.8%
(2) A veces	23	24.5%
(3) A menudo	8	8.5%
(4) Siempre o casi siempre	4	4.3%
TOTAL	94	100.0%



DIFICULTAD DEL ROL		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	66	70.2%
(2) A veces	24	25.5%
(3) A menudo	4	4.3%
TOTAL	94	100.0%



REPRESIÓN DE EMOCIONES		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	33	35.1%
(2) A veces	36	38.3%
(3) A menudo	17	18.1%
(4) Siempre o casi siempre	8	8.5%
TOTAL	94	100.0%



HORAS EXTRAS		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	7	7.4%
(2) A veces	38	40.4%
(3) A menudo	16	17.0%
(4) Siempre o casi siempre	33	35.1%
TOTAL	94	100.0%



AUTONOMIA		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca o casi nunca	12	12.8%
(2) A veces	45	47.9%
(3) A menudo	34	36.2%
(4) Siempre o casi siempre	3	3.2%
TOTAL	94	100.0%

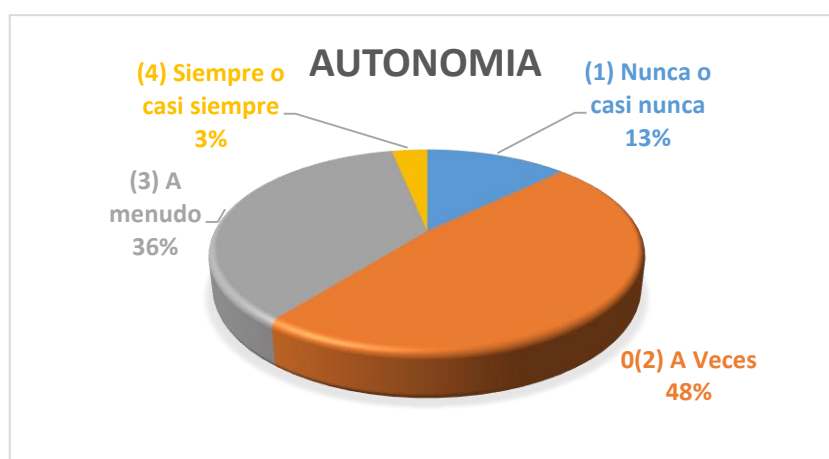


Gráfico de claridad de expectativas área externalizada

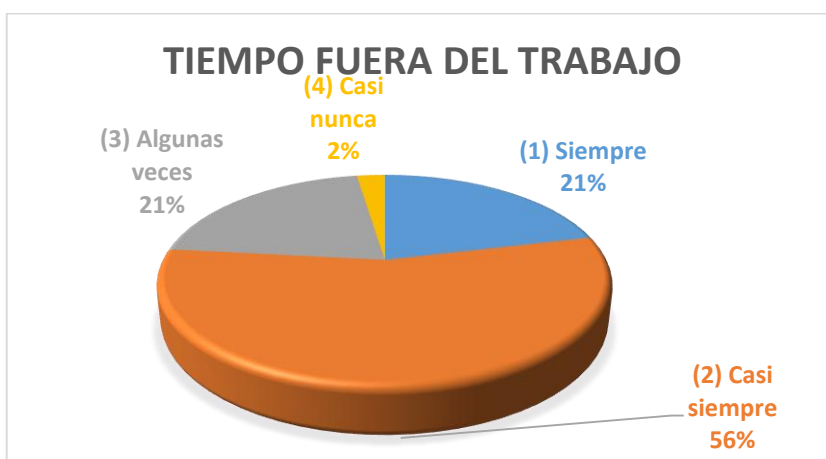


Gráfico de supervisión área externalizada



Gráficos de riesgos psicosociales – extralaborales del área operativa

TIEMPO FUERA DEL TRABAJO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Siempre	53	21.3%
(2) Casi siempre	138	55.4%
(3) Algunas veces	52	20.9%
(4) Casi nunca	6	2.4%
Total	249	100.0%



Este factor determina si los colaboradores tienen tiempo para recrearse o para compartir con su familia, el 56% responde casi siempre y el 21% siempre, es decir, tienen un riesgo adecuado.

DESPLAZAMIENTO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca	113	45.4%
(2) Casi nunca	72	28.9%
(3) Algunas veces	42	16.9%
(4) Casi siempre	19	7.6%
(5) Siempre	3	1.2%
TOTAL	249	100.0%



El 45% responden nunca, lo que quiere decir que no pasan la mayor parte de su tiempo viajando para llegar a su trabajo, se considera que tienen un riesgo bajo.

RELACIONES INTERPERSONALES		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Siempre	142	57.0%
(2) Casi siempre	91	36.5%
(3) Algunas veces	16	6.4%
TOTAL	249	100.0%



Las relaciones que los trabajadores manejan fuera de su lugar de trabajo son muy buenas por lo que se determina que tienen un riesgo bajo.

ENTORNO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca	115	46.2%
(2) Casi nunca	99	39.8%
(3) Algunas veces	31	12.4%
(4) Casi siempre	4	1.6%
Total	249	100.0%



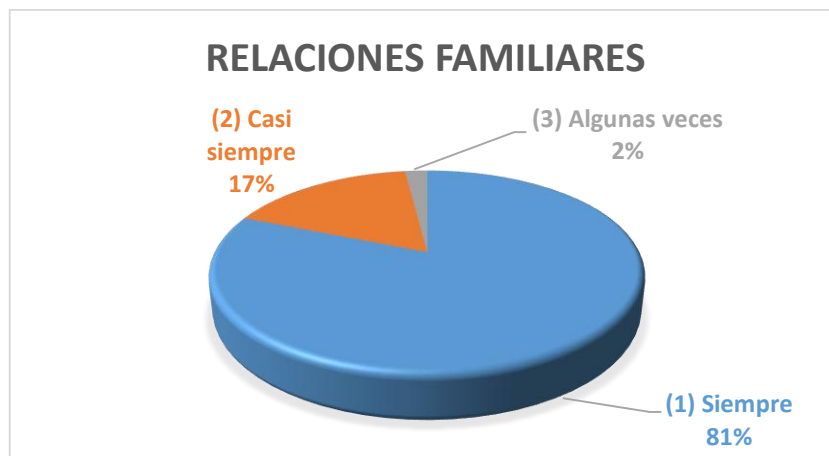
En el factor influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, considerando que obtuvo una puntuación de 40% casi nunca y 46% nunca, se determina que no tiene riesgo o es un riesgo despreciable.

VIVIENDA		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Siempre	226	90.8%
(2) Casi siempre	22	8.8%
(3) Algunas veces	1	0.4%
TOTAL	249	100.0%



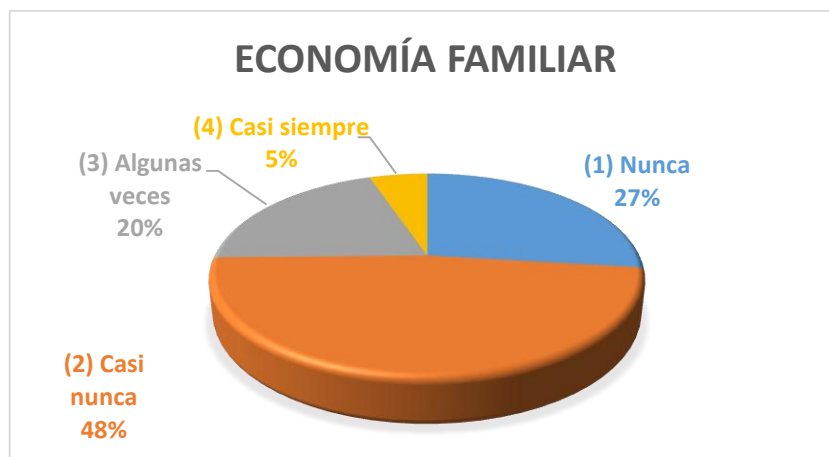
Se considera que las condiciones de vivienda son óptimas en el 91% por lo cual no existe riesgo o es un riesgo despreciable.

RELACIONES FAMILIARES		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Siempre	202	81.1%
(2) Casi siempre	42	16.9%
(3) Algunas veces	5	2.0%
TOTAL	249	100.0%



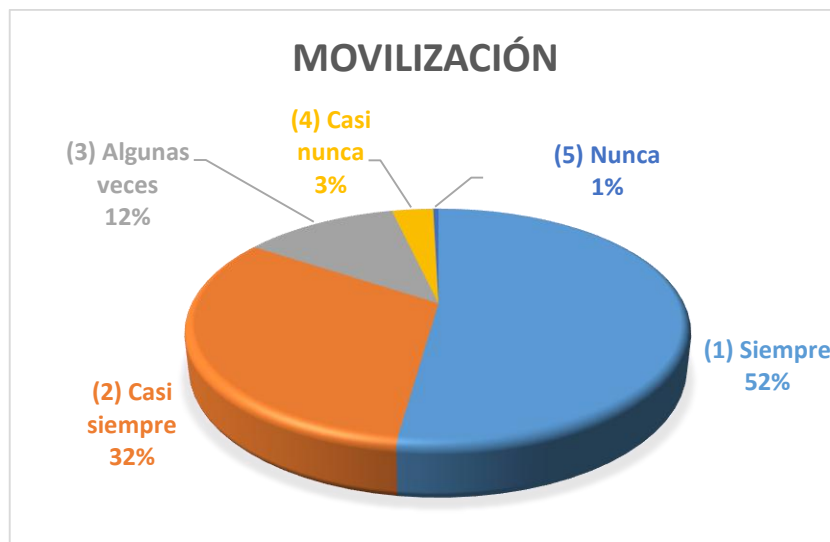
En el factor de relaciones familiares se determina que el 81% de personas contestan siempre y el 17% casi siempre, por lo cual no existe un riesgo o es un riesgo despreciable.

ECONOMÍA FAMILIAR		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca	67	26.9%
(2) Casi nunca	119	47.8%
(3) Algunas veces	50	20.1%
(4) Casi siempre	13	5.2%
TOTAL	249	100.0%



En el factor de situación económica del grupo familiar, sobresalen dos porcentajes los cuales son, 48% en casi nunca y 27% en nunca, esto hace referencia a que en el grupo familiar no tienen deudas difíciles de pagar ni otros compromisos económicos que afecten, a pesar de eso se considera que existe un riesgo bajo.

MOVILIZACIÓN		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Siempre	130	52.2%
(2) Casi siempre	80	32.1%
(3) Algunas veces	30	12.0%
(4) Casi nunca	8	3.2%
(5) Nunca	1	0.4%
TOTAL	249	100.0%



En el factor de movilización puntúa con un 32% en casi siempre y 52% en siempre, lo que implica que los colaboradores tienen facilidad de transporte, existe un riesgo bajo ya que hay un 16% de personas que tienen dificultad en su movilización.

Gráficos de riesgos psicosociales – extralaborales del área administrativa

TIEMPO FUERA DEL TRABAJO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Siempre	8	17.0%
(2) Casi siempre	26	55.3%
(3) Algunas veces	11	23.4%
(4) Casi nunca	2	4.3%
TOTAL	47	100.0%



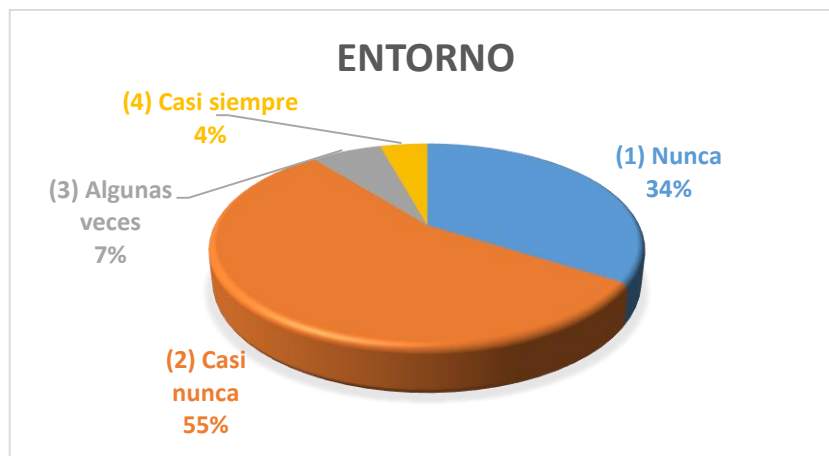
DESPLAZAMIENTO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca	23	48.9%
(2) Casi nunca	13	27.7%
(3) Algunas veces	9	19.1%
(4) Casi siempre	2	4.3%
TOTAL	47	100.0%



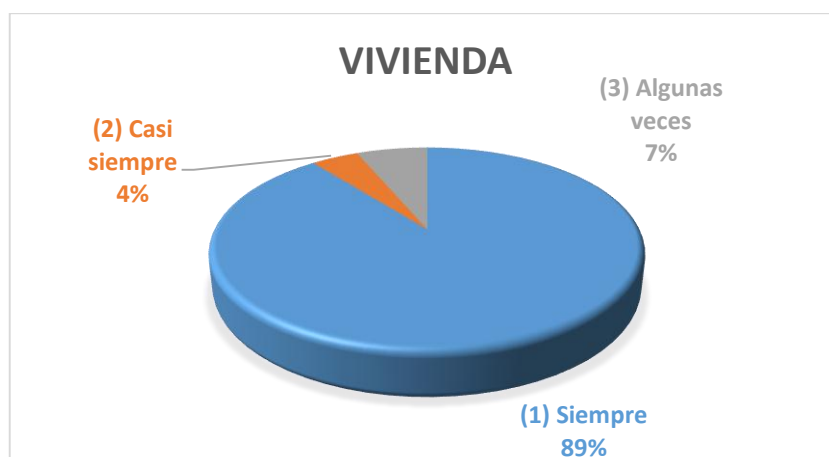
RELACIONES INTERPERSONALES		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Siempre	25	53.2%
(2) Casi siempre	20	42.6%
(3) Algunas veces	2	4.3%
TOTAL	47	100.0%



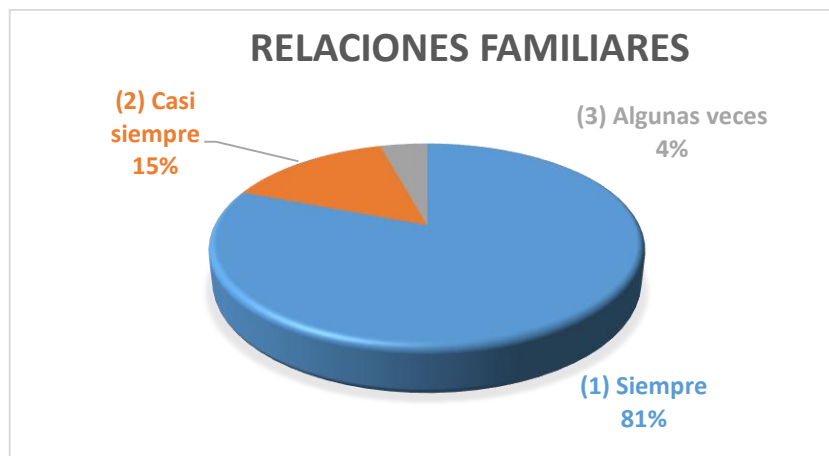
ENTORNO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca	16	34.0%
(2) Casi nunca	26	55.3%
(3) Algunas veces	3	6.4%
(4) Casi siempre	2	4.3%
TOTAL	47	100.0%



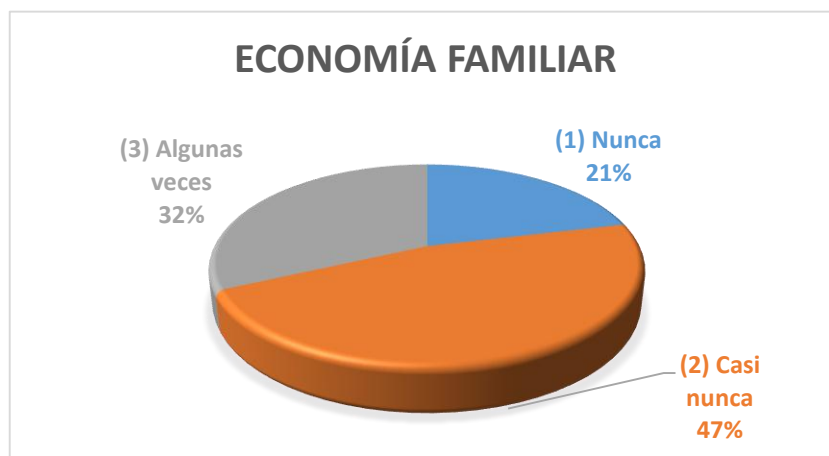
VIVIENDA		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Siempre	42	89.4%
(2) Casi siempre	2	4.3%
(3) Algunas veces	3	6.4%
TOTAL	47	100.0%



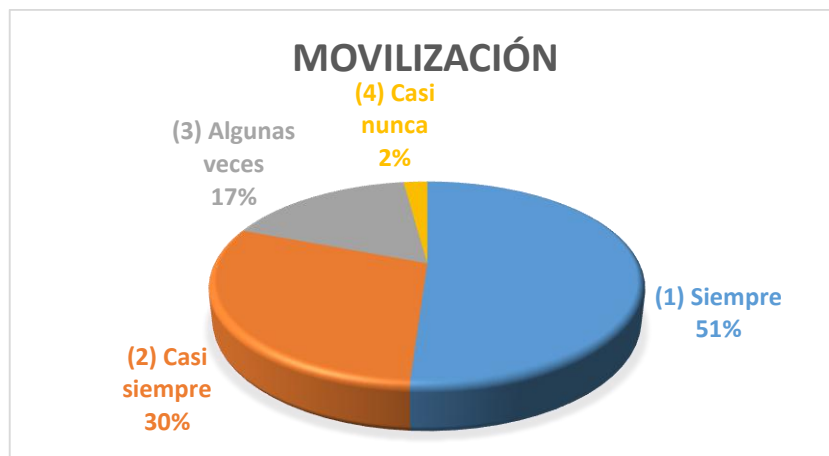
RELACIONES FAMILIARES		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Siempre	38	80.9%
(2) Casi siempre	7	14.9%
(3) Algunas veces	2	4.3%
TOTAL	47	100.0%



ECONOMÍA FAMILIAR		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca	10	21.3%
(2) Casi nunca	22	46.8%
(3) Algunas veces	15	31.9%
TOTAL	47	100.0%

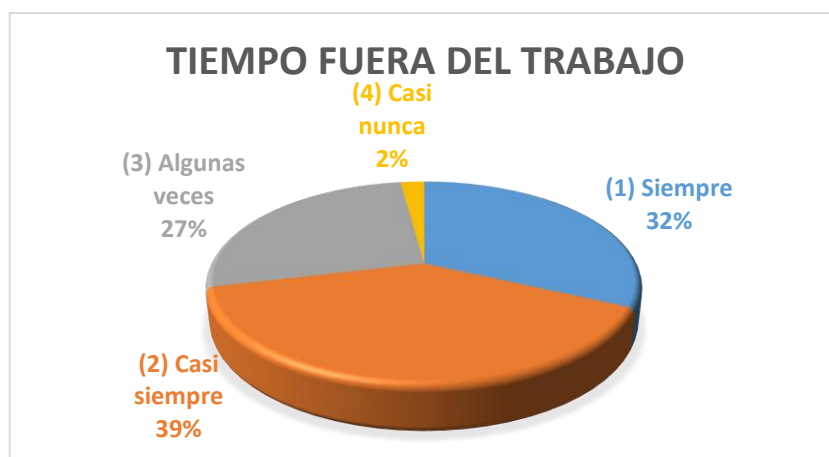


MOVILIZACIÓN		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Siempre	24	51.1%
(2) Casi siempre	14	29.8%
(3) Algunas veces	8	17.0%
(4) Casi nunca	1	2.1%
TOTAL	47	100.0%



Gráficos de riesgos psicosociales – extralaborales del área externalizada

TIEMPO FUERA DEL TRABAJO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Siempre	30	31.9%
(2) Casi siempre	37	39.4%
(3) Algunas veces	25	26.6%
(4) Casi nunca	2	2.1%
TOTAL	94	100.0%



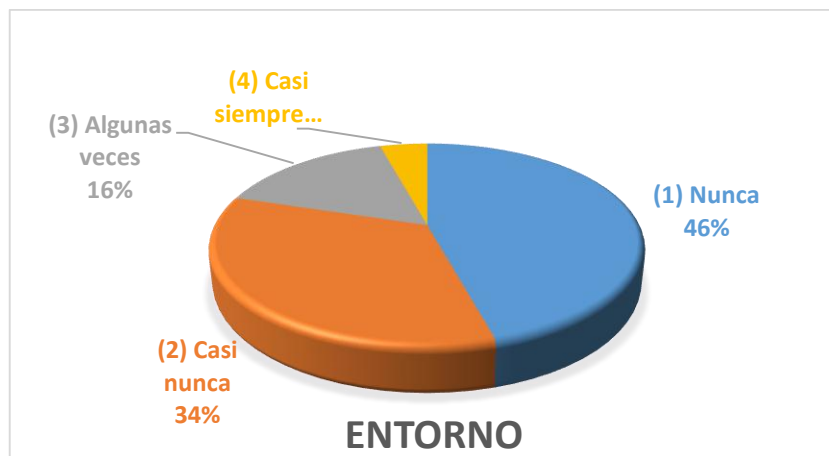
DESPLAZAMIENTO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca	31	33.0%
(2) Casi nunca	28	29.8%
(3) Algunas veces	31	33.0%
(4) Casi siempre	4	4.3%
TOTAL	94	100.0%



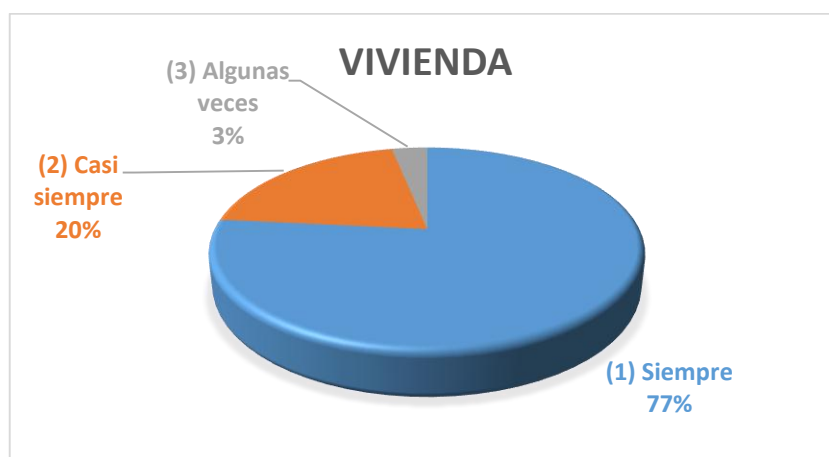
RELACIONES INTERPERSONALES		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Siempre	49	52.1%
(2) Casi siempre	34	36.2%
(3) Algunas veces	11	11.7%
TOTAL	94	100.0%



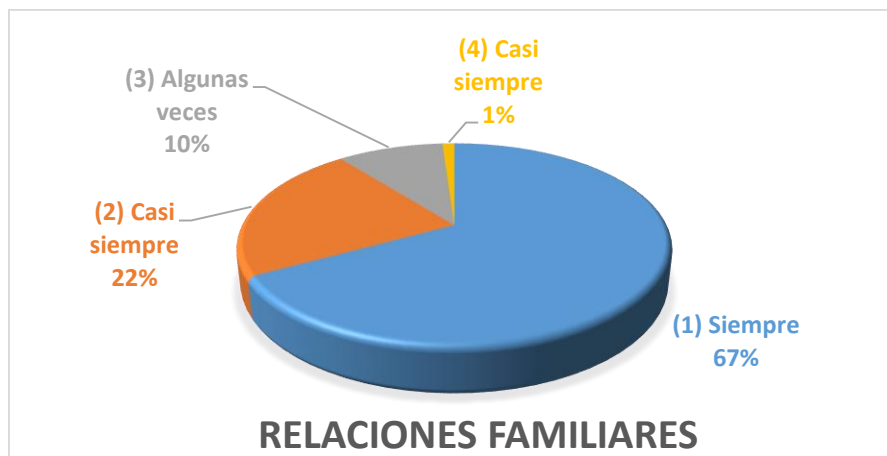
ENTORNO		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca	43	45.7%
(2) Casi nunca	32	34.0%
(3) Algunas veces	15	16.0%
(4) Casi siempre	4	4.3%
TOTAL	94	100.0%



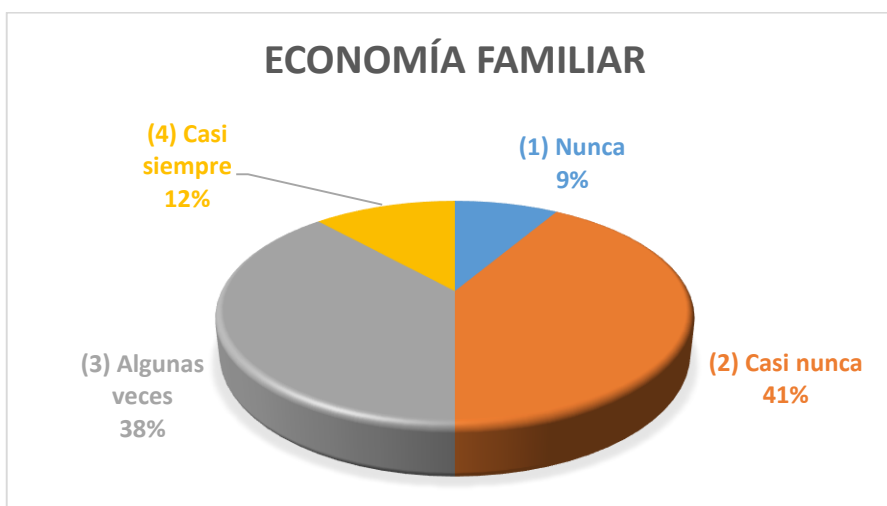
VIVIENDA		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Siempre	72	76.6%
(2) Casi siempre	19	20.2%
(3) Algunas veces	3	3.2%
TOTAL	94	100.0%



RELACIONES FAMILIARES		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Siempre	63	67.0%
(2) Casi siempre	21	22.3%
(3) Algunas veces	9	9.6%
(4) Casi siempre	1	1.1%
TOTAL	94	100.0%



ECONOMÍA FAMILIAR		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Nunca	8	8.5%
(2) Casi nunca	39	41.5%
(3) Algunas veces	36	38.3%
(4) Casi siempre	11	11.7%
TOTAL	94	100.0%



MOVILIZACIÓN		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
(1) Siempre	46	48.9%
(2) Casi siempre	25	26.6%
(3) Algunas veces	13	13.8%
(4) Casi nunca	4	4.3%
(5) Nunca	6	6.4%
TOTAL	94	100.0%

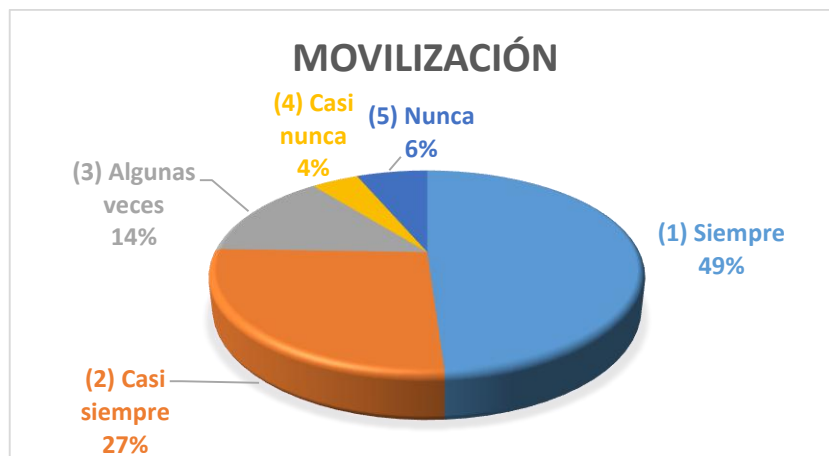


Gráfico de compromiso afectivo área operativa



Gráfico de compromiso normativo área operativa

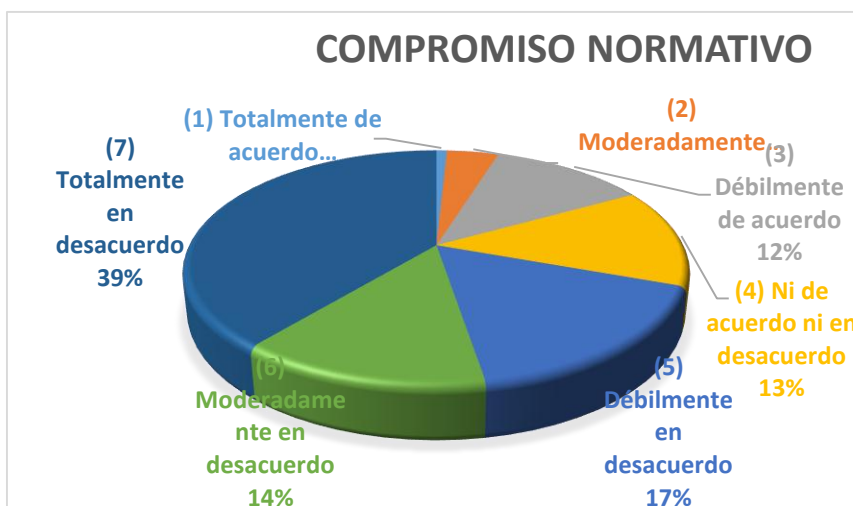


Gráfico de compromiso afectivo área administrativa



Gráfico de compromiso normativo área administrativa

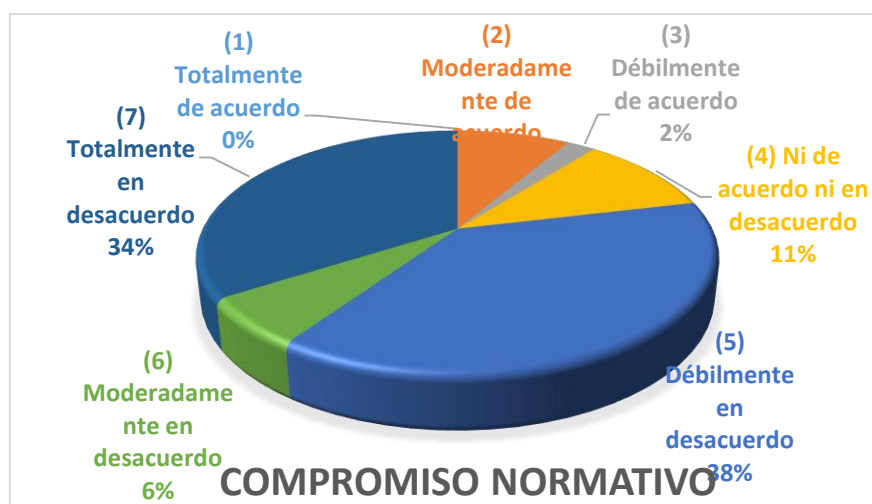


Gráfico de compromiso afectivo área externalizada

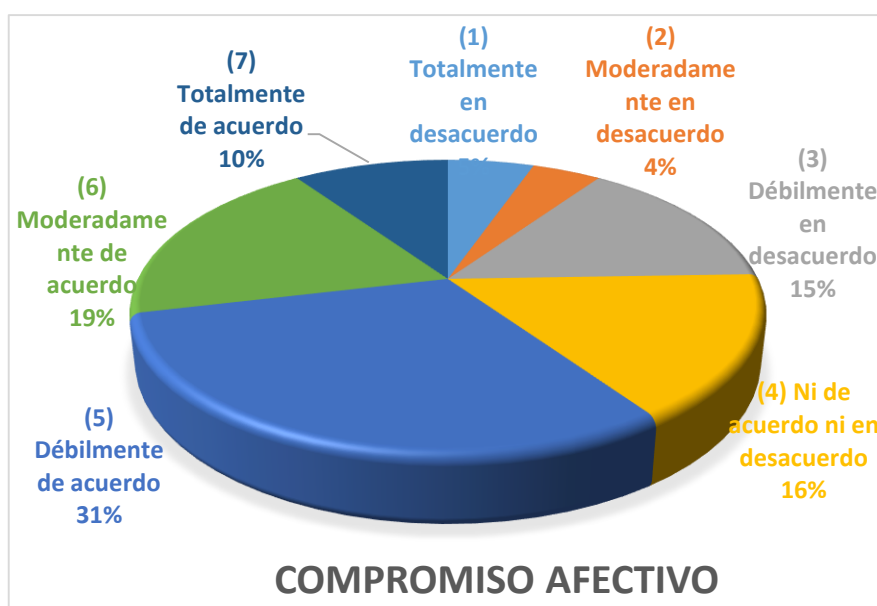


Gráfico de compromiso normativo área externalizada



Gráfico de intención de rotación área operativa

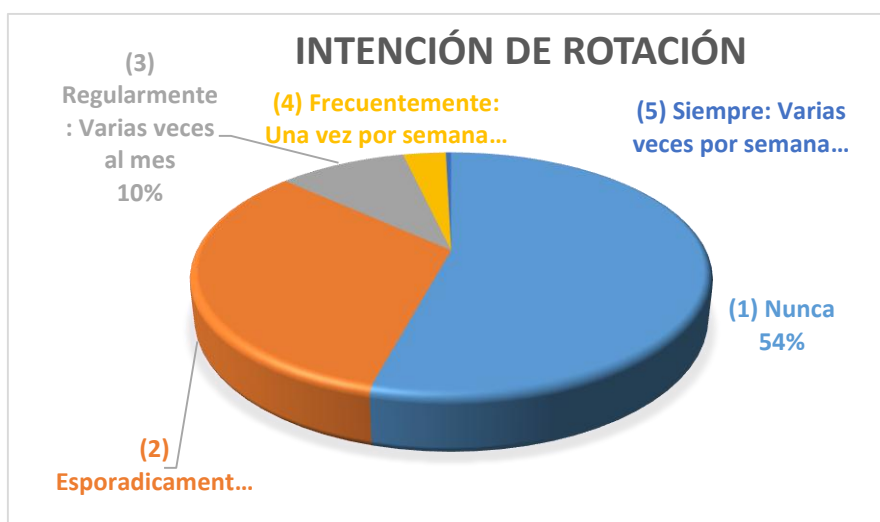


Gráfico de intención de rotación área administrativa

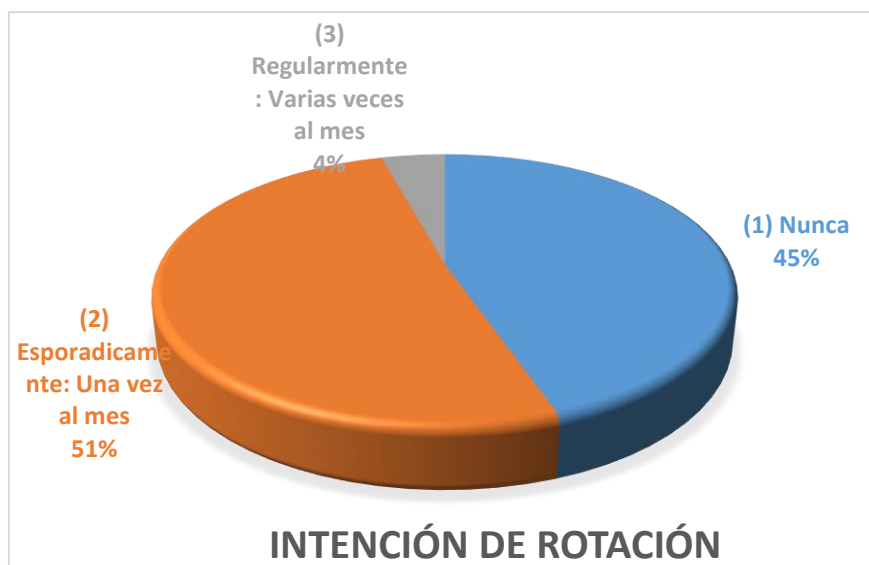
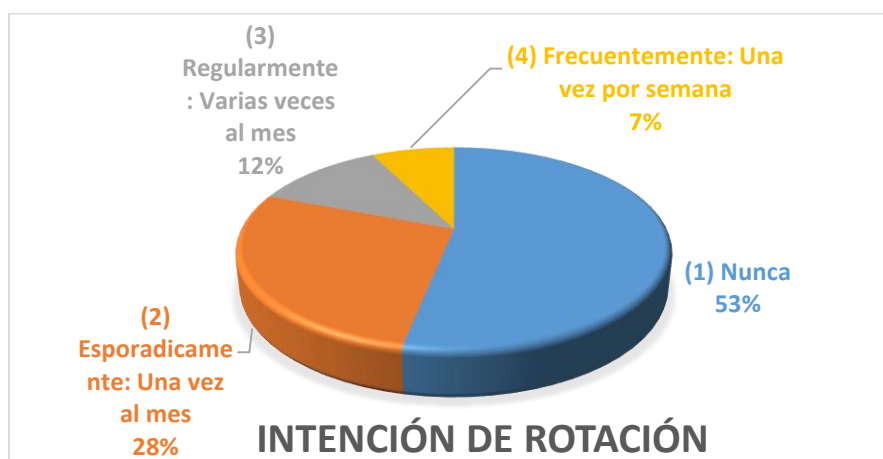


Gráfico de intención de rotación área externalizada



Anexo 3. Documentos emitidos por la Institución.

Autorización por parte del Hospital General Puyo



Hospital Provincial Puyo.

Puyo, 11 de septiembre de 2017

Dra. Paulina Barahona

DECANA DE LA FACULTAD DE FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Presente.-

De mi consideración:

De acuerdo a la conversación mantenida con los estudiantes de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Cristian Alejandro Peralta Encalada con CI: 1600510471 y María Belén Tobar Vela con CI: 1715006472 hemos optado por dar la autorización para la realización de su disertación, la misma que tiene como tema: "Influencia de los Riesgos Psicosociales en el compromiso y la rotación de los colaboradores del Hospital General Puyo en el año 2017-2018". Para lo cual brindaremos todo el apoyo necesario y la disposición de la información que requieran para su disertación.

Atentamente,



Ing. Christian Gustavo Ruiz Illescas

GERENTE DEL HOSPITAL PROVINCIAL PUYO

Av.9 de Octubre y Bolívar Feicán - Sector Santo Domingo. Teléfonos: (593) 032793038; (593) 032793268

Consentimiento Informado

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
Facultad de Psicología



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES, COMPROMISO Y ROTACIÓN LABORAL

Este documento busca establecer todas las cuestiones relativas a la aplicación de instrumentos y utilización de los datos obtenidos en participación de los colaboradores del Hospital General Puyo en la evaluación de riesgos psicosociales, compromiso y rotación laboral.

La presente investigación es conducida por María Belén Tobar Vela con C.I. 1715006472 y Cristian Alejandro Peralta Encalada con C.I. 1600510471, estudiantes de la facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. La meta de este estudio es realizar una investigación con el objetivo de desarrollar la disertación requerida para su graduación titulada "INFLUENCIA DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL COMPROMISO Y LA ROTACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL GENERAL PUYO EN EL AÑO 2017 – 2018."

1. INFORMACIÓN ACERCA DE LA INVESTIGACION

Las evaluaciones consisten en la aplicación de cuestionarios donde se realizarán algunas preguntas sobre las condiciones del trabajo al interior de la organización, de igual manera se tomarán en cuenta las condiciones de vida del trabajador por fuera de la organización, compromiso laboral e intención de rotación. Conjuntamente, se realizarán varias preguntas de tipo sociodemográfico, con el objetivo de clasificar y especificar de mejor manera los resultados obtenidos.

Título de la investigación.

"Influencia de los riesgos psicosociales en el compromiso y la rotación de los colaboradores del Hospital General Puyo en el año 2017 – 2018."

¿Qué se propone en este estudio?

Se deberá completar cuatro evaluaciones en total.

Teléfonos: 299 1640, 299 1700 ext. 1640/1267
Av. 12 de octubre 1076 y Roca
Quito, Ecuador

1. Cuestionario de riesgos psicosociales de tipo intralaboral. (44 preguntas)
2. Cuestionario de riesgos psicosociales de tipo extralaboral. (31 preguntas)
3. Cuestionario de compromiso laboral. (18 preguntas)
4. Cuestionario de intensidad de rotación laboral. (6 preguntas)

¿Cuál es el objetivo de este estudio?

Determinar la influencia de los riesgos psicosociales en el compromiso y la rotación laboral en el Hospital General Puyo en el año 2017 – 2018.

Desarrollar una investigación con el fin de presentar la disertación requerida para obtener el título universitario requerido por los estudiantes.

Presentar un artículo académico para publicación manteniendo la confidencialidad de la Institución.

¿Cuál es la importancia del estudio?

En el Hospital General Puyo se desconoce la prevalencia de los principales factores de riesgo psicosocial y cómo estos influyen en el compromiso y la rotación laboral en el colaborador de la institución, por esta razón el conocimiento de estos podrá derivar en la formulación de estrategias y políticas que contribuyan a la disminución de los principales factores de riesgo identificados, focalizará la formulación e implementación de acciones en salud en los grupos de mayor riesgo y finalmente se podrá prevenir y controlar oportunamente si la institución así lo requiere.

¿Cuáles son los posibles riesgos?

Este estudio no implica ningún riesgo físico o psicológico para los colaboradores de Institución. Las respuestas no ocasionarán ningún riesgo ni tendrán consecuencias para la situación financiera, empleo o reputación del evaluado.

¿Cuáles son los beneficios?

Teléfonos: 299 1640, 299 1700 ext. 1640/1267
Av. 12 de octubre 1076 y Roca
Quito, Ecuador

Como beneficio principal, la institución se verá favorecida de la obtención de los resultados de la investigación para poder usarlos a su consideración. No se entregará ningún beneficio económico ni reconocimiento a la Institución ni a sus colaboradores.

2. USO Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS

La información otorgada por parte de la Institución y la recolectada de la participación de cada uno de los colaboradores será utilizada únicamente con fines investigativos y académicos solamente por parte del equipo de investigadores, tomando en cuenta que es de carácter confidencial, esta información será conocida por las personas requeridas para la identificación, análisis e intervención, quienes harán uso responsable de la información de acuerdo a la normatividad, y legislación ecuatoriana. En ningún caso se harán públicos sus datos personales, siempre garantizando la plena confidencialidad de los datos y el riguroso cumplimiento del secreto profesional en el uso y manejo de la información y el material obtenidos.

3. DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Consentimiento Informado, he recibido una explicación satisfactoria sobre los procedimientos del estudio y su finalidad. También he sido informado/a de que los datos personales de los colaboradores sometidos a las diferentes evaluaciones propuestas serán protegidos y serán utilizados únicamente con fines de formación y desarrollo profesional para el equipo de investigadores. He quedado satisfecho/a con la información recibida, la he comprendido y se me han respondido todas mis dudas. Además, comprendo que mi autorización para el proceso de evaluación a realizar es completamente voluntaria.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

CONTACTO DE LOS INVESTIGADORES:

Teléfonos: 299 1640, 299 1700 ext. 1640/1267
Av. 12 de octubre 1076 y Roca
Quito, Ecuador

Nombre: Cristian Alejandro Peralta Encalada

Teléfono: 0960221294

Correo: alejoperalta06@hotmail.com

Ciudad: Quito

Nombre: María Belén Tobar Vela

Teléfono: 0987213472

Correo: bel_9421@hotmail.com

Ciudad: Quito

Teléfonos: 299 1640, 299 1700 ext. 1640/1267
Av. 12 de octubre 1076 y Roca
Quito, Ecuador

Por las razones antes detalladas, presto mi consentimiento para la recolección de datos/la realización de las evaluaciones propuestas en el Hospital General Puyo.

En Puyo, a 7 de diciembre de 2017



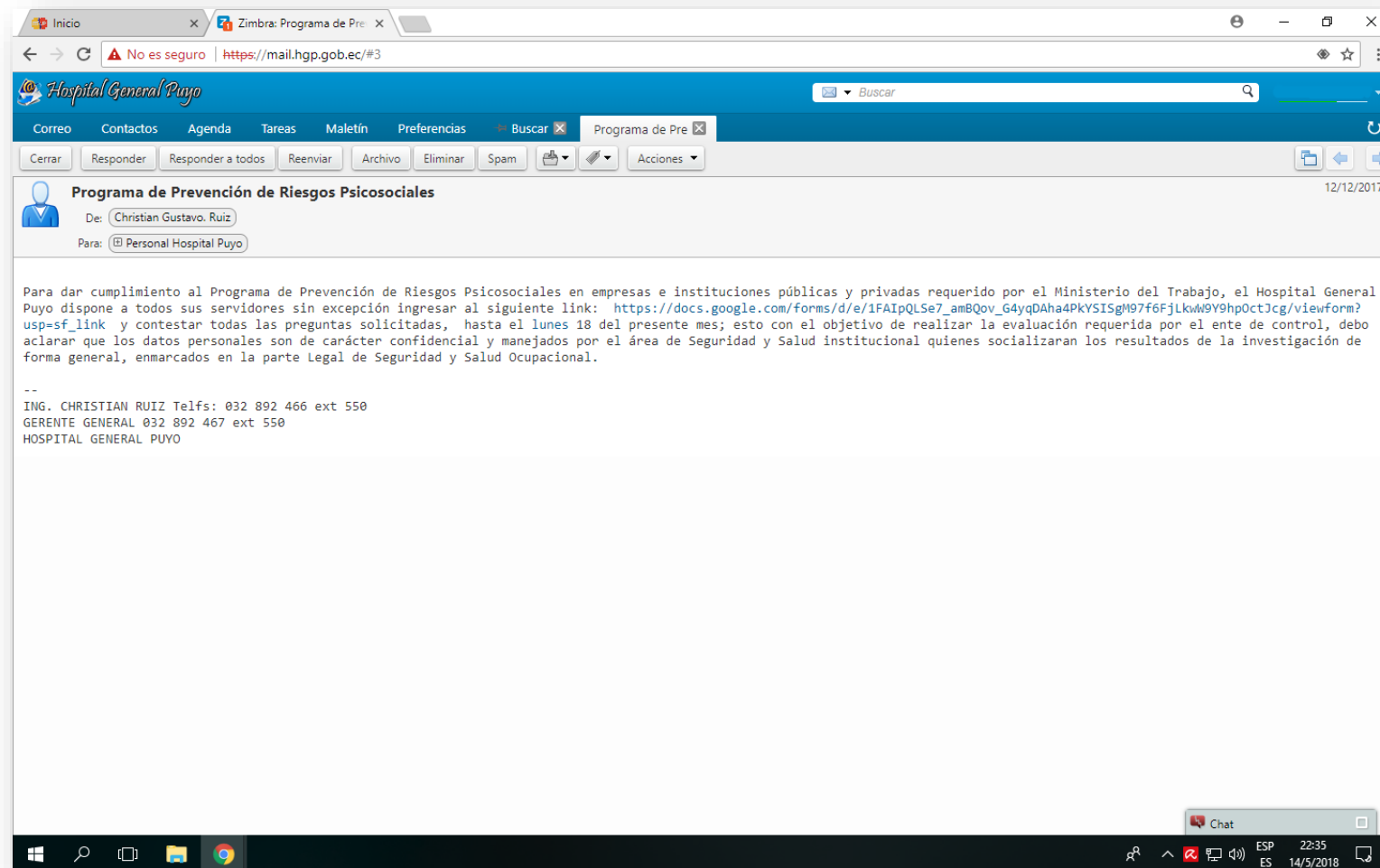
Mayra Llerena
MEDICO OCUPACIONAL
REG. SENESCYT 1056-2070-105 4000

Mayra Llerena

1600400541



Medico Ocupacional

Informativo emitido por la institución



Anexo 4. Herramientas

F-Psico 3.1



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.

1

1. ¿Trabajas los sábados?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> No trabajo en turnos rotativos				

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constantemente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

- | | |
|--|----------------------------|
| deja que sean los implicados quienes solucionen el tema | <input type="checkbox"/> 1 |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> 2 |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuación | <input type="checkbox"/> 3 |
| no lo sé | <input type="checkbox"/> 4 |

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> 3 |
| nunca | <input type="checkbox"/> 4 |

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> 4 |

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

- | | |
|----------|----------------------------|
| muy alta | <input type="checkbox"/> 1 |
| alta | <input type="checkbox"/> 2 |
| media | <input type="checkbox"/> 3 |
| baja | <input type="checkbox"/> 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> 5 |

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> 4 |

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> 4 |

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

- | | |
|------------------------|----------------------------|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> 4 |

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

excesiva
elevada
adecuada
escasa
muy escasa

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

siempre o casi siempre
a menudo
a veces
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| mucho | <input type="checkbox"/> | 1 |
| bastante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| poco | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nada | <input type="checkbox"/> | 4 |

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- | | | |
|----------------------|--------------------------|---|
| no es muy importante | <input type="checkbox"/> | 1 |
| es importante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| es muy importante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| adecuadamente | <input type="checkbox"/> | 1 |
| regular | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficientemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- | | | |
|------------------|--------------------------|---|
| muy satisfecho | <input type="checkbox"/> | 1 |
| satisfecho | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 3 |
| muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 4 |

Fiabilidad del cuestionario F-Psico 3.1

Dimensión F-Psico 3.1	Fiabilidad
Desarrollo	$\alpha = 0.86$
Apoyo Social	$\alpha = 0.78$
Participación	$\alpha = 0.90$
Dificultad de Rol	$\alpha = 0.83$
Claridad de Expectativas	$\alpha = 0.88$
Represión Emociones	$\alpha = 0.88$
Supervisión	$\alpha = 0.86$
Extra Horas	$\alpha = 0.90$
Autonomía	$\alpha = 0.83$

Evaluación Extralaboral

Fecha de aplicación:
dd mm aaaa

Número de identificación
del respondiente (ID):

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES





CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

INSTRUCCIONES

Este cuestionario de factores psicosociales busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su vida familiar y personal.

Le agradecemos que usted se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre las condiciones de su vida familiar y personal.

Sus respuestas serán manejadas de forma absolutamente confidencial.

Es muy importante que usted responda a todas las preguntas y en cada una de ellas marque una sola respuesta.

Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y conteste señalando con una "X" en la casilla de la respuesta que mejor se ajuste a su modo de pensar. Si se equivoca en una respuesta táchela y escriba la correcta.

Ejemplo

	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Mi vivienda es cómoda	X				

↑
Respuesta definitiva

↑
Respuesta equivocada

Si tiene dudas respecto a una pregunta, solicite mayor explicación a la persona que le entregó el cuestionario.

El cuestionario no tiene límite de tiempo; sin embargo, el tiempo aproximado que usted requiere para contestar todas las preguntas es de 10 minutos.

Gracias por su colaboración.

Las siguientes preguntas están relacionadas con varias condiciones de la zona donde usted vive:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Es fácil trasportarme entre mi casa y el trabajo					
2	Tengo que tomar varios medios de transporte para llegar a mi lugar de trabajo					
3	Paso mucho tiempo viajando de ida y regreso al trabajo					
4	Me transporto cómodamente entre mi casa y el trabajo					
5	La zona donde vivo es segura					
6	En la zona donde vivo se presentan hurtos y mucha delincuencia					
7	Desde donde vivo me es fácil llegar al centro médico donde me atienden					
8	Cerca a mi vivienda las vías están en buenas condiciones					
9	Cerca a mi vivienda encuentro fácilmente transporte					
10	Las condiciones de mi vivienda son buenas					
11	En mi vivienda hay servicios de agua y luz					
12	Las condiciones de mi vivienda me permiten descansar cuando lo requiero					
13	Las condiciones de mi vivienda me permiten sentirme cómodo					

Las siguientes preguntas están relacionadas con su vida fuera del trabajo:

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
14	Me queda tiempo para actividades de recreación					
15	Fuera del trabajo tengo tiempo suficiente para descansar					
16	Tengo tiempo para atender mis asuntos personales y del hogar					
17	Tengo tiempo para compartir con mi familia o amigos					
18	Tengo buena comunicación con las personas cercanas					
19	Las relaciones con mis amigos son buenas					
20	Converso con personas cercanas sobre diferentes temas					
21	Mis amigos están dispuestos a escucharme cuando tengo problemas					
22	Cuento con el apoyo de mi familia cuando tengo problemas					
23	Puedo hablar con personas cercanas sobre las cosas que me pasan					
24	Mis problemas personales o familiares afectan mi trabajo					
25	La relación con mi familia cercana es cordial					
26	Mis problemas personales o familiares me quitan la energía que necesito para trabajar					
27	Los problemas con mis familiares los resolvemos de manera amistosa					

		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
28	Mis problemas personales o familiares afectan mis relaciones en el trabajo					
29	El dinero que ganamos en el hogar alcanza para cubrir los gastos básicos					
30	Tengo otros compromisos económicos que afectan mucho el presupuesto familiar					
31	En mi hogar tenemos deudas difíciles de pagar					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Herramienta - Cuestionario de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen)

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2= Moderadamente en desacuerdo
- 3= Débilmente en desacuerdo
- 4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 5= Débilmente de acuerdo
- 6= Moderadamente de acuerdo
- 7= Totalmente de acuerdo

- 1) Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.
- 2) Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.
- 3) Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.
- 4) Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.
- 5) Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.
- 6) Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.
- 7) Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.
- 8) Esta organización merece mi lealtad.
- 9) Realmente siento los problemas de mi organización como propios.
- 10) No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.
- 11) No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente
- 12) Esta organización significa mucho para mí
- 13) Le debo muchísimo a mi organización.
- 14) No me siento como “parte de la familia” en mi organización.
- 15) No me siento parte de mi organización.
- 16) Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.
- 17) Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.
- 18) No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.

Herramienta - TIS-6

1. ¿Con que frecuencia ha considerado la opción de conseguir otro trabajo que se ajuste más a sus necesidades e intereses?

Nunca

Esporádicamente: Una vez al mes

Regularmente: Varias veces al mes

Frecuentemente: Una vez por semana

Siempre: Varias veces por semana

2. ¿Con que frecuencia se siente frustrado en su trabajo actual porque no le dan la oportunidad de lograr sus metas profesionales?

Nunca

Esporádicamente: Una vez al mes

Regularmente: Varias veces al mes

Frecuentemente: Una vez por semana
Siempre: Varias veces por semana

3. ¿Con que frecuencia ha considerado salirse de su trabajo actual?

Nunca

Esporádicamente: Una vez al mes
Regularmente: Varias veces al mes
Frecuentemente: Una vez por semana
Siempre: Varias veces por semana

4. ¿Con que frecuencia tiene ganas de realmente ir a trabajar?

Nunca

Esporádicamente: Una vez al mes
Regularmente: Varias veces al mes
Frecuentemente: Una vez por semana
Siempre: Varias veces por semana

5. ¿Qué tan probable es que usted acepte un trabajo diferente por la misma paga?

Ninguna probabilidad

Improbable

Medianamente probable

Probable

Muy probable

6. ¿En qué medida su trabajo actual le permite satisfacer sus necesidades personales?

Nada

Muy poco

Algo

En alguna medida

En gran medida

Anexo 5. Registro Fotográfico

